



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**Desgaste Laboral (EMEDO) y su relación con los
Factores Psicosomáticos en personal de la
Administración Pública Federal**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A N:

**PEÑA GARCÍA MARTHA VERÓNICA
LEÓN MORENO KAREN ELIZABETH**

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA DE TESIS:

DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

SINODALES:

MTRO. JUAN VARELA JUÁREZ

MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA

LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ



2015

Ciudad Universitaria, D. F.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Primero que nada quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento, a mis ángeles en el cielo, mi abuelo Francisco, mi Yayis y mi Abue que me han cuidado a cada paso y sé que estarían orgullosos de mí.

A mis papás porque sin su apoyo incondicional, esfuerzo y uno que otro regaño no habría llegado hasta donde estoy. Porque tener siempre un consejo, una palabra de aliento o simplemente un abrazo que me ayuda a aclarar mis dudas, por eso y por todo lo que siempre han hecho por mí, los amo infinitamente.

A mi hermano por ser compañero, amigo, apoyo, crítico y a veces hasta sujeto experimental, sé que sin toda su ayuda muy probablemente este día no sería posible. También por hacerme reír con sus ocurrencias y compartir mis gustos en algunas cosas, aunque no siempre sean enteramente de su agrado. Love you.

A mi Papú que es y siempre será mi apoyo más grande, porque siempre hace que me sienta mejor al celebrarme hasta el logro más pequeño y me hace sentir que conquisté el mundo y sin importar que tan imposibles sean mis ocurrencias él ha hecho lo imposible por creer en mí y hacer que sucedan.

A mi familia, principalmente a mis Nunos: Fernando y Nona. A mis Tíos: Marielena, Javier, León, Elena, Sam, George, Jessi, Ershad, Tato, Tía Yola y Tía Chacha. A mis primos: Mara, Jonathan, Alan y Karla. Porque lejos o cerca, siempre están al pendiente y su cariño es la fuerza más importante mí.

A mis profesores que compartieron su experiencia y conocimiento para lograr este proyecto, apoyándome durante mi vida académica para alcanzar mis metas. A la UNAM por ser la mejor universidad en la que pude haber estudiado y por todas las oportunidades que me brindó.

A mis amigas de toda la vida, que nos hemos acompañado desde el kínder y que me conocen mejor de lo que me conozco yo misma. Aura, Alexandra, Yoly, las quiero millones.

A los grandes amigos que hice durante la Licenciatura que sin importar en que semestre nos conocimos ahora somos colegas, confidentes y apoyo incondicional. Ismael, Giovani, Silvia, Claudia, Fabiola, Mariana, Marie, Fátima, mil gracias por todo lo que aprendimos juntos y por las aventuras que hemos vivido.

De manera muy importante a Vero por creer en este proyecto, porque sin ella nada de esto hubiera sido posible, por todos esos fines de semana que parecían interminables y por los sacrificios. Y también a nuestro jefe por todo el apoyo, motivación y consejos que permitieron que este trabajo de titulación se concluyera con éxito.

Agradecimientos

Hoy quiero dedicar este trabajo a mi Dios, quien me ha dado la bendición de concluir esta etapa académica de mi vida de manera satisfactoria y compartiendo al lado de las personas que más quiero, también quiero agradecerle por inspirarme y poner en mi camino personas maravillosas que me ayudaron a lograr esto.

Quiero darle gracias a mis padres, quienes han forjado mi carácter y mi persona, a ellos porque me han apoyado con amor y comprensión durante tanto tiempo, siendo su ejemplo motivo para continuar esforzándome, de esta forma quiero decirles que su esfuerzo durante estos 26 años a valido la pena y es este el resultado.

Quiero destacar mis agradecimientos a mis hermanos, el regalo más bonito que me han dado mis padres, por que sin ellos esto no sería lo mismo, su amor, escucha y constante aliciente ha sido de gran importancia para continuar luchando por lograr la meta. Arturo, Lore y Elvita, gracias por creer en mí, los amo!!

También quiero mencionar el amor y apoyo incondicional de mis amigas Alma, Rake Sina, Luisa y Paty, porque sin su respaldo y sin su ayuda esto tampoco hubiera sido posible, siempre estando al pendiente de mis necesidades y dificultades.

Agradezco también a Lupita Vital quien fue una de las personas incondicionales en este proyecto, quien creyó en mí y quien hasta ahora continua formando parte de mi vida como un ejemplo de Docente y amiga con verdadera vocación por su trabajo.

Gracias a los profesores que me han dado su voto de confianza y me han formado como profesionista, gracias a la máxima casa de estudios, de la cual estoy orgullosa de pertenecer.

Gracias a todos y todas la personas que confiaron en este proyecto, principalmente a mis jefes, a quienes aprecio por su incondicionalidad, apoyo y respaldo.

Es necesario resaltar el agradecimiento a mi compañera de trabajo y a quien desde hoy considero parte importante de mi vida por compartir experiencias, enojos, desacuerdos y muchas otras emociones que han sido parte de este proyecto. Karen, gracias por la incondicionalidad y por creer en mi trabajo y mi persona.

INDICE

RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1: PSICOLOGÍA DE LA SALUD	4
1.1 Salud Ocupacional	8
1.2 Entorno laboral saludable	10
1.3 Clasificación de riesgos de trabajo	12
1.3.1. Condiciones generales e infraestructura sanitaria del trabajo	13
1.3.2. Condiciones de seguridad	13
1.3.3. Riesgos del ambiente físico	14
1.3.4. Riesgos ergonómicos	14
1.3.5. Riesgos psicosociales	14
CAPÍTULO 2: ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL	16
2.1 Antecedentes históricos y modelos teóricos del estrés	18
2.2 Estrés y distrés	20
2.3 Estrés laboral	22
2.4 Modelos teóricos del estrés laboral	23
2.4.1. Teoría interaccional o cognitiva	23
2.4.2. Modelo de estrés orientado a la dirección	26
CAPÍTULOS 3: DESGASTE LABORAL O BURNOUT	28
3.1 Diferencias entre estrés y desgaste laboral	29
3.2 Modelos teóricos del desgaste laboral (Burnout)	30
3.2.1. Modelo de competencia social de Harrison	30
3.2.2. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper	32
3.2.3. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	33
3.2.4. Modelo de Cox, Kuk y Leiter- modelo transaccional	34
3.2.5. Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998)	35
3.2.6. Modelo de Maslash y Jackson	36
3.3 Medios para enfrentar el desgaste laboral	37
3.4 Factores psicossocial, psicossomáticos, clima laboral y salud ocupacional como componentes de riesgo y causante del desgaste laboral	39
3.4.1. Factores psicossociales	39
3.4.2. Factores personales sociodemográficos	45
3.4.3. Factores psicossomáticos	46
3.4.4. Clima laboral	48
3.5 Formas de evaluar el desgaste laboral	51

3.6 Consecuencias del desgaste laboral	53
CAPÍTULO 4: LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL	57
4.1 Administración pública federal	64
4.2 Órganos autónomos de la administración pública	66
4.2.1. Características de los órganos autónomos	67
4.2.2. Tipos de autonomía	67
4.3 Normatividad para el proceso de reclutamiento y selección	68
4.4 Organigrama	71
CAPÍTULO 5: MÉTODO	72
5.1 Planteamiento del problema	73
5.2 Justificación	73
5.3 Objetivo General	74
5.4 Hipótesis	74
5.5 Participantes	74
5.6 Tipo de estudio	74
5.7 Instrumento	75
5.8 Procedimiento	76
	77
CAPÍTULO 6: RESULTADOS	
Conclusiones	94
Discusión y Limitaciones	96
Referencias	97

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue encontrar si existía una relación entre el desgaste laboral y los factores psicosomáticos contenidos en la Escala Mexicana de Desgaste ocupacional (EMEDO) y el factor sociodemográfico de la edad, en una muestra de trabajadores de la administración pública federal, de donde se obtuvo información específica de la población. La muestra se conformó por 244 trabajadores con edades que van de los 22 a los 2 años de edad, ocupando posiciones desde niveles operativos hasta mandos medios.

Se aplicó el instrumento EMEDO, elaborado por Uribe Prado y colaboradores en una versión automatizada que respetó el formato original de 3 factores de desgaste ocupacional dividido en 30 reactivos (Agotamiento Emocional 9, Despersonalización 9 e Insatisfacción al logro 12), un cuarto factor dividido en 7 factores psicosomáticos (sueño, trastornos psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión).

Se realizó en análisis estadístico y de confiabilidad, obteniendo una consistencia interna de .807 y correlaciones significativas entre al menos uno de los factores de desgaste ocupacional y alguno de los factores psicosomáticos y el factor sociodemográfico de la edad y sus diferencias entre hombres y mujeres.

Con base en los datos aportados se concluye que el personal de la organización se percibe con poco desgaste, obteniendo 27% de la población que reporta desgaste laboral contra un 73% de personal que no reporta desgaste laboral.

Introducción

Mantener un equilibrio en la salud es uno de los objetivos principales de los seres humanos, de aquí el interés por buscar métodos, ambientes, y circunstancias que promuevan una calidad de vida mayor, ya sea en la vida personal como en el entorno laboral o en cualquiera de los ambientes donde se desarrollen, el fin último será procurar bienestar aun cuando existan factores que alteren el equilibrio.

Un entorno laboral óptimo promueve una buena salud, la cual es primordial para el desarrollo económico, social y personal, además de ser uno de los principales recursos con los que cuenta una organización. Promover y trabajar para lograr la participación de los elementos requeridos para el control, el mejoramiento y mantenimiento de la salud de los trabajadores es indispensable, ya que al mejorar las situaciones adversas se favorece un ambiente laboral saludable y de bienestar para los trabajadores, pudiendo mejorar su calidad de vida. En el mundo, para las personas, los países y para cualquier organización, la salud de los trabajadores es uno de los bienestares más importantes debido a que esta permite tener una participación activa en el desarrollo personal, profesional, familiar y social, logrando el cumplimiento de metas tanto en los trabajadores como en las organizaciones (Gómez, Sesma, Becerril, Knaul, Arreola, Frenk, 2011).

Por otra parte cuando el individuo se ve rebasado por las circunstancias que los rodean, impidiéndole manejar adecuadamente las exigencias y la presión de su entorno, comienza un proceso que pretende ayudarlo a sobrellevar dichas experiencias negativas. Si dicho proceso falla, desencadena una serie de reacciones o actitudes negativas a diferentes niveles que implicarán un desgaste en el individuo.

CAPÍTULO 1

PSICOLOGÍA DE LA SALUD

En las épocas primitivas la salud y su preservación podía ser atribuible a situaciones mágicas o bien, a fenómenos de la naturaleza, no obstante con el tiempo se fue tratando de dar un sentido a los sucesos en torno a la enfermedad, esto se daba a través del pensamiento filosófico el cual como sabemos intenta dar una explicación a la existencia de lo que hay a nuestro alrededor, y es por esto que en la historia surgen pensadores y filósofos que han explicado la enfermedad y algunas cuestiones en torno a esta.

En Grecia se abordó este concepto, tratando de entenderlo y explicarlo, uno de los filósofos que se ocupó del tema fue Hipócrates, quien consideró a la enfermedad como una manifestación de la vida del organismo, como resultado de cambios en su composición material, y no la existencia o expresión de un espíritu maligno, de modo que estableció que cada enfermedad tenía una causa natural. En esta época Hipócrates fue capaz de reconocer que existían características personales de los individuos y que la enfermedad era un proceso por el cual se perjudica de manera integral al ser humano causando un desequilibrio en este (Morales, 1997).

En la misma época, donde Hipócrates señala a la salud como un equilibrio en el organismo, Platón señala que la salud y la enfermedad se determinan por un principio idealista donde no considera la cuestión material, por el contrario establece que el alma divina y la modificación o alteración de esta era capaz de provocar enfermedad en los organismos y sobre los órganos. Por lo que la causa o la atribución de la enfermedad era un castigo enviado por el cielo, incapaz de desaparecer con ninguna clase de medicamentos ni remedios que no fuesen ritos, himnos o música (Morales, 1997).

Este razonamiento perduró por mucho tiempo y las prácticas en torno a la búsqueda de la salud o equilibrio de los organismos se siguió buscando

mediante respuestas divinas, deteniendo con esto el desarrollo de medicina para enfrentar las necesidades de preservar la salud, esto pudo ser aún más evidente en la Edad Media en Europa, teniendo un notable estancamiento en el crecimiento de la ciencia a consecuencia de las situaciones difíciles por las que atravesaba la población, importantes sucesos que impedían el desarrollo, evitando así aportes en la cultura y sobre todo en la medicina, de esta manera la religión fue la que tuvo gran influencia en la explicación de los procesos de la enfermedad, pues esta atribuía a la ausencia de salud una interpretación mística, haciendo énfasis en que esta era la causa de la ira de Dios y la presencia de demonios. Tal situación no se perpetuaría por siempre gracias al interés de encontrar razones lógicas para dar sentido a los acontecimientos reales y a las necesidades que se enfrentaban en cuanto a salud, de este modo la medicina fue tomando un papel importante hasta ser considerada como una ciencia que se podía explicar de otra forma (Morales, 1997).

Actualmente y gracias a los avances tecnológicos con los que contamos y a los trabajos multidisciplinarios podemos decir que los procesos de salud-enfermedad no son atribuibles a cuestiones mágicas o místicas, mejor aún se reconoce que la salud es un bienestar integral del individuo, tanto a nivel físico, como a nivel mental y social (Morales, 1997).

Las causas de la enfermedad no se atribuyen a una sola cuestión porque en el mundo hay un sinnúmero de situaciones que un ser humano tiene que enfrentar, como por ejemplo el país de donde es originario, el clima bajo el que estamos sometidos, los factores socioeconómicos, agentes patógenos o bacterias y virus que se encuentran en el medio ambiente y los cuales pueden ser una fuente directa de enfermedad, etc. estos factores son ambientales, sin embargo existen factores a nivel social y personal causantes de alguna enfermedad que puede afectar la conducta del individuo, de manera que los factores psicosociales son de suma importancia en el papel de la salud de la población (Morales, 1997).

Aunque todas las enfermedades tienen una determinación multicausal, los factores ambientales, sociales y psicológicos pueden ser más relevantes en el origen y evolución de algunas más que de otras, siendo esas precisamente las que deben recibir atención prioritaria de la psicología para contribuir a elevar la resistencia del individuo para no enfermar, o puede favorecer la evolución de la enfermedad. Así pues la Psicología de la Salud podría ser definida como “la disciplina o el campo de especialización de la Psicología que aplica los principios, las técnicas y los conocimientos científicos desarrollados por ésta a la evaluación, el diagnóstico, la prevención, la explicación, el tratamiento y/o la modificación de trastornos físicos y/o mentales o cualquier otro comportamiento relevante para los procesos de la salud y enfermedad, en los distintos y variados contextos en que éstos puedan tener lugar”, (Oblitas, 2008).

Entre las principales aportaciones de la Psicología de la salud, tenemos, la promoción de estilos de vida saludables al igual que prevención de enfermedades modificando hábitos insanos (por ejemplo, el consumo de tabaco) y tratamiento de enfermedades específicas como pueden ser la diabetes, el intestino irritable, el cáncer, etc. En estos casos los psicólogos trabajan junto a otros especialistas de la salud combinando tratamientos médicos habituales con tratamientos psicológicos para una adecuada evaluación y mejora del sistema sanitario. En nuestros días hay evidencia de que las causas de la enfermedad radican en la conducta y el estilo de vida del individuo. La salud de la gente en los países desarrollados ha alcanzado un nivel impensable a principios del presente siglo. Las expectativas de vida se han incrementado notablemente, como consecuencia de las mejoras en la salud pública y en el cuidado médico gracias a la concepción que se tiene ahora sobre salud, pues ya no es como algo únicamente físico, ahora es una serie de interacciones multidisciplinarias al ser esta integral. (Oblitas, 2008).

La Psicología de la Salud ha tenido gran influencia en muchas otras áreas del sector salud, sin embargo en nuestros días esta es de gran

importancia en las organizaciones o áreas laborales, por lo que se ha implementado como parte de estas para el bienestar de los trabajadores, su rendimiento y el crecimiento de la institución, lo cual ha dado resultados satisfactorios.

1.1. Salud Ocupacional

La psicología es una de las disciplinas que contribuye al favorecimiento de la salud en las diferentes contenidas en esta, tal es el caso de la salud ocupacional, la cual busca promover el bienestar y mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores que se encuentran laborando en alguna organización.

En primera instancia la salud se puede definir de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales”, haciendo énfasis en que esta no solamente es la ausencia de enfermedad, esta deberá entenderse como un estado que siempre es posible mejorar y que implica tener en consideración a un ser humano en su totalidad, tanto en sus relaciones personales como el medio ambiente en el que vive y trabaja (Barrios y Paravic, 2006).

La mayor parte de la población del mundo pasa una tercera parte de su vida adulta en el trabajo, esta acción contribuye en bienestar social, psicológico y físico de la persona, sin embargo en otras circunstancias, las condiciones y el ambiente de trabajo tienen un efecto contrario y reducen el bienestar, la capacidad de trabajo y hasta la esperanza de vida de la persona, de manera que la salud ocupacional implica satisfacer las necesidades materiales por medio del trabajo y otras formas de producción, sin poner en peligro a corto ni a largo plazo la salud humana (Organización Mundial de la Salud, 1996).

La salud, la seguridad y el bienestar son esencialmente importantes

para los trabajadores, sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por lo tanto, en la derrama económica en los países del mundo. Hasta hace un tiempo se calcula que entre dos millones de hombres y mujeres fallecen al año a consecuencia de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, de la misma manera cada año se originan aproximadamente 160 millones de casos de nuevas enfermedades que están relacionadas con el trabajo que desempeñan, por otro lado también se hace mención de un 8% del total de las enfermedades provenientes de la depresión, principalmente atribuida a los riesgos ocupacionales (OMS, 2010).

Por lo que la salud ocupacional se puede definir como una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, respaldando el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo, al mismo tiempo busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productiva que contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, así pues la salud ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo (OMS, 1996).

Esta definición muestra que el concepto de salud ocupacional ha traspuesto su limitación original referente a los riesgos y ha evolucionado hasta convertirse en un amplio enfoque que comprende disciplinas diversas y da cabida al bienestar físico, mental y social, la salud en general y el desarrollo personal.

Es de interés señalar que la salud es un estado de bienestar que esta propenso a la alteración de su equilibrio, siendo susceptible a cualquier

cambio, de manera que siempre será posible modificar y mejorar siempre y cuando se tome en cuenta al ser humano en su totalidad y todo lo relacionado con este, como el entorno y el ambiente en el que se desarrolla. La salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones así como de la aplicación de medidas sociales y sanitarias. (Barrios y Paravic, 2006).

Para la contribución en el mejoramiento de la salud, así como la intervención de medidas sanitarias en el trabajo, es necesaria la cooperación de múltiples disciplinas como la Ingeniería que contribuye en la prevención de riesgo adoptando medidas técnicas que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo: la Medicina contribuye en la salud ocupacional detectando enfermedades causadas o que se agravan directamente por el trabajo, dentro de esta se encuentra un enfoque basado en la salud pública realizando una importante labor de promoción y educación para la mejora de la salud laboral: Psicología se encarga de proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo: Sociología, la cual es especialista en organizaciones humanas, por lo que puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”: por último se encuentra la Ergonomía, cumpliendo una función en la adecuación de las condiciones del trabajo a las personas, buscando principalmente reducir los riesgos derivados del trabajo, pero desde los diversos campos con los que cuenta la organización, esta es integradora de todas las antes mencionadas (Parra, 2003).

La Organización Mundial de la Salud hace referencia a que el trabajo multidisciplinario, la promoción y protección de la salud de los trabajadores en algunas empresas, hace que estas sean más competitivas a largo plazo, y más exitosas, además de contar con las mayores tasas de retención de empleados (OMS, 2010).

1.2. Entorno laboral saludable

Para la preservación de la salud en los trabajadores es necesario prestar atención al entorno ya que este favorecerá o perjudicará el bienestar óptimo y es que *“Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta temas de salud y de seguridad en el entorno físico, en el entorno psicosocial de trabajo, recursos de salud personal y maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad.”* (OMS, 2010).

En un ambiente laboral saludable también es necesario que se incentive a los trabajadores pues necesitan sentirse importantes, indispensables y motivados; se ha demostrado que lo más valorado por los trabajadores es el hecho de ser apreciados por las labores realizadas, el mantenerlos informados acerca de las cosas que afectan al conjunto, tener un jefe agradable e interesado en dar un tiempo para escucharlos. De ahí la importancia que tiene preocuparse no sólo de la seguridad laboral sino también de las relaciones humanas y la salud mental de los trabajadores (Delgado, Deuma, Fuentes y Salinas, 2004).

El mantener el equilibrio entre las relaciones sociales y los ambientes físicos de trabajo ayuda a la creación de entornos laborales donde existe coordinación y cooperación, favorece la interrelación y cohesión social indispensables para la formación de capital social y a su vez el capital social mejora la salud de los lugares de trabajo; de la misma manera, si en una organización existen normas, redes sociales, lazos basados en la confianza, reconocimiento del esfuerzo y el incentivo de éste, las personas serán capaces de organizarse y cooperar para mejorar sus condiciones de vida

laboral (Delgado, Deuma, Fuentes y Salinas, 2004).

El trabajar para contar con un ambiente laboral sano tiene sus beneficios a corto y largo plazo en la organización, y es que al promover un ambiente laboral saludable, permitirá frenar los gastos en la prestación de atención sanitaria en general, incluyendo los costos de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales. Una manera de contar con un entorno laboral saludable es que se promueve el bienestar familiar y social de los trabajadores, a través de la protección de riesgos del ambiente físico y social (Salinas, 2005).

La prevención de los riesgos y el mantenimiento en la salud de los trabajadores crean la necesidad de poner atención a cualquier cuestión que pueda favorecer elementos que ocasionen daño o alteración en el equilibrio de la salud de los trabajadores, cabe destacar que existen diversos factores los cuales tienen relación con este equilibrio, ya que abarca las posibles circunstancias que pudiesen ser alteradoras en el individuo. En nuestro país a diferencia de otras naciones mantienen menor interés y poca cultura por considerar el ambiente de trabajo como una parte fundamental para la salud del personal, incluso pueden ser indiferentes al planteamiento de normas y al cumplimiento de las mismas con rigor, a fin de asegurar la integridad en el trabajo.

1.3 Clasificación de los riesgos del trabajo

En la mayoría de los países existen leyes nacionales e incluso locales que exigen a los empresarios garantizar un mínimo de protección a los trabajadores contra los riesgos laborales que puedan derivar en traumatismos o enfermedades. El prevenir la ocurrencia de riesgos laborales es ocuparse de la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores (OMS, 2010).

Una medida sanitaria muy necesaria para el mantenimiento de la salud

es la prevención del riesgo, y para ello es preciso que se clasifique de acuerdo al puesto y a las actividades desempeñadas por el personal, en base a estas medidas es como se tendrá mayor o menor propensión a algún accidente propio de la labor que desempeñe, por ejemplo un químico está en riesgo de sufrir de alguna intoxicación, esto se deriva directamente del puesto que desempeña, ya que son muchas sustancias peligrosas las que se deben manejar.

Los riesgos laborales son denominados de esta manera pues como en el ejemplo que se ha dado anteriormente son capaces de ocasionar algún tipo de daño, ya sea mínimo o de gravedad, es por esta razón que las organizaciones deben implementar políticas de prevención que les ayude a evitar riesgos que pondrían en peligro la salud del personal y también la pérdida material.

Para que estas políticas de prevención se puedan llevar a cabo es necesario hacer una clasificación de los riesgos previendo aspectos materiales, técnicos, de acuerdo al puesto y también de acuerdo a aspectos sociales, algunos de estos aspectos de enumeran a continuación.

1.3.1 Condiciones generales e infraestructura sanitaria del trabajo

Todo trabajo se desarrolla en un espacio determinado ya sea al aire libre o en espacios cerrados, no obstante estos siempre deben contar con la infraestructura óptima y con elementos necesarios para desempeñar las tareas de modo adecuado y que también permita en caso de accidente tener la posibilidad de sobrevivir a este contando con los medios adecuados como señalamientos, ventanas de emergencia, extintores, etc. Estos espacios con medidas adecuadas son factores que no sólo permiten disminuir los riesgos de accidentes sino también mejoran la sensación de confortabilidad (Parra, 2003).

1.3.2 Condiciones de seguridad.

La seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Cabe mencionar que los riesgos también pueden ser materiales, pues se puede dañar el equipo o maquinaria sin provocar un daño en el personal necesariamente, en algunas ocasiones las maquinas u objetos no se encuentran en un lugar adecuado por lo que si una persona pasara por el lugar donde se encuentra este podría tirarlo sin querer, esto ocasionaría un daño inminente en el equipo por cuestiones de un mal acomodo por lo que en cuestiones de seguridad es necesario tomar en cuenta este tipo de incidentes y su prevención (Parra, 2003).

1.3.4 Riesgos del ambiente físico.

En cualquier lugar donde se trabaje existe un ambiente físico alrededor del personal, la interacción que se pudiera producir entre ambiente-trabajador puede causar algún daño si no existe una medida preventiva, pues en algunos casos se sobre pasan los niveles moderados o de equilibrio en el ambiente, por otro lado los procesos de trabajo también son capaces de causar una modificación en el ambiente, en ambas circunstancias los factores de riesgo aumentan cuando no se les pone la atención necesaria. Los factores que podrían ser de especial atención y los más comunes son el ambiente físico, el ruido, las vibraciones, Iluminación, condiciones de temperatura y las radiaciones (Manuel Parra, 2003).

1.3.5 Riesgos ergonómicos.

Los cuales nos hacen referencia a los problemas físicos o trastornos musculares, así como óseos derivado de la comodidad bajo la que el personal elabora sus actividades, por lo que se debe tener en cuenta el diseño y construcción de los vehículos y las máquinas, herramientas y equipos para su

manipulación y su uso. En el caso de la ergonomía es conveniente elaborar una serie de recomendaciones sobre el uso y el peligro que estos materiales pueden ocasionar en el sistema óseo y muscular (Oficina Internacional del Trabajo, 2003).

1.3.6 Riesgos psicosociales.

Aquí se busca tener en cuenta temas como la salud mental, el estrés, las relaciones con los compañeros, los superiores y las condiciones de vida en general con la familia y amigos, tratando de establecer normas pertinentes que posibiliten la prevención y tratamiento de las repercusiones físicas y psicológicas de los trabajadores (Oficina Internacional del Trabajo, 2003).

En el tema de la salud y seguridad ocupacional los factores psicosociales en el trabajo han tomado una gran fuerza e importancia debido a que se habla de la existencia de una interacción entre el trabajo y el medio ambiente, la satisfacción en el empleo, las condiciones de su organización y entre las situaciones personales del individuo, sus capacidades, cultura y necesidades incluyendo la parte psicológica del individuo (Uribe, 2008).

Todos estos elementos que abarcan los factores psicosociales se apegan a la definición de la salud, pues como ya se dijo, debe prevalecer un bienestar integral en el individuo, ya que es un ser biopsicosocial y como tal requieren ser estudiadas todas las áreas referentes a éste, así como su impacto. Mantener un control de todos los factores que propician enfermedades en los trabajadores es difícil, no obstante se pueden identificar las causas más comunes que pueden ser un detonante o propiciar malestares en momentos determinados si no son tratados a tiempo, uno de estos factores que en algún momento puede alterar el equilibrio del trabajador será el estrés, una de las causas más comunes que modifican la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO 2

ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL

El estrés es definido como un estado de tensión física o mental resultante de factores que tienden a alterar el equilibrio del organismo, ha tenido a lo largo de la historia de la humanidad consecuencias nefastas en la salud de todas las personas (Gutiérrez y Angeles, 2012). Innato al ser humano, está presente en todas las latitudes, sociedades y clases sociales, sin respetar edad, género, estado civil, escolaridad, ocupación, apariencia física, nivel socio económico, religión, etc (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

La existencia de alteraciones en la salud de los individuos puede deber su origen a la forma de vida y las demandas existentes entorno a esta, el esfuerzo por responder positivamente a estas demandas pueden traer como consecuencia cargas de elementos físicos, psicológicos y sociales cuando se afrontan de modo negativo, de tal suerte que representa un reto obtener un absoluto estado de bienestar, a este mecanismo de defensa se le puede determinar estrés, siendo una tensión o demanda que el medio impone a un organismo, mismo que puede adquirir un recurso adaptativo para responder de forma positiva.(Martinez,2004)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés se puede definir como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción (1996).

Según Martínez Selva (2004), muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero es difícil tanto para investigadores como científicos definir claramente de qué están hablando, cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos (Coduti, et al, 2013).

El significado de este concepto es una gran puesta que puede acercarnos a un estado biopsicosocial de la persona y otras características que la engloban, de modo que se puede encontrar una definición sobre el tema y de varias personas que ya han incursionado en diferentes campos de

conocimiento, Psicología, Sociología, Medicina, o Antropología - en la temática de manera pertinente (Barron, 2004).

Pero el estrés no es un concepto que se definiera hace poco, ya que este cuenta con antecedentes a lo largo de la historia que han propiciado diversos intereses por su estudio y por encontrar respuestas a las inquietudes para explicar el fenómeno, de esta forma se han encontrado diversos conceptos que se han ido dando de acuerdo a las investigaciones de los científicos interesados en esta área.

2.1 Antecedentes Históricos y Modelos Teóricos del Estrés.

La palabra estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión (Skeat 1958), esta palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV y se ha hecho notar su imprecisión dentro del vocabulario científico, pues tiene una variedad de significados para diferentes personas en virtud de que existen definiciones basadas en los estímulos, en la respuesta y en el concepto estímulo respuesta (Arias y González, 2009)

Esta palabra fue empleada por primera vez en un contexto científico en 1911, por Walter Bradford Cannon, quien por accidente descubrió que los factores emocionales propiciaban una reacción biológica en el cuerpo, lo que propicio que se interesara en continuar estudiando más a detalle tal efecto, después de tiempo de estudios desarrollo o definió el concepto de “Reacción de Lucha o Huida”, refiriéndose a las respuestas básicas del organismo frente a toda situación que percibe como nociva y donde se liberan algunas sustancias químicas en el organismo. Conforme fue haciendo algunos descubrimientos pudo hacer definiciones más precisas como el hecho de denominar el concepto de homeostasis al conjunto de procesos fisiológicos encargados de mantener regulando las influencias del medio externo y las respuestas del organismo.

Estrés, término que Cannon aplicó en un principio a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida, sirvió posteriormente para designar también a aquellos factores del medio cuya influencia exige un esfuerzo inhabitual o de adaptación. La capacidad adaptativa de estos mecanismos puede verse desbordada, iniciándose entonces una alteración en el equilibrio del medio interno, denominándolo como estrés crítico, el cual es el nivel máximo de estrés que un organismo puede neutralizar. Con esto pudo dejar sentadas algunas las bases para el estudio de los efectos patógenos del estrés (González, 1994 y Stora, 2000).

El concepto de estrés se definió por primera vez en 1936 por Hans Selye, un médico que realizó distintos estudios en animales, denominándolo así como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual. Selye consideraba que si el estímulo estresante se mantenía de forma persistente, aparecía el síndrome general de adaptación, el cual definió como “el conjunto de todas las reacciones inespecíficas del organismo de forma consecutiva a la exposición continuada a una reacción sistemática del estrés”, es decir que para afrontar las situaciones estresantes se genera un mecanismo que ayude a mantener el equilibrio en el organismo de forma muy general, como una un foco rojo o señal de alerta ante la presencia de organismos extraños. Este síndrome general de adaptación se caracteriza por tres fases consecutivas para que se genere su desarrollo (González, 1994).

La primera la definió como Reacción de alarma, es el tiempo de shock o respuesta rápida en la que se activa el sistema nervioso con una fuerte intensidad, existiendo manifestaciones fisiológicas como una frecuencia cardíaca acelerada, en la segunda, Fase denominada de Resistencia es donde el organismo busca mantener un equilibrio y responder, persistiendo y aumentando las reacciones fisiológicas no obstante si el estímulo persiste se podrá presentar la tercera, denominada Fase de Agotamiento donde el organismo pierde la capacidad de respuesta al ser el estímulo muy intenso, provocando la muerte por agotamiento de las defensas (véase figura 1).

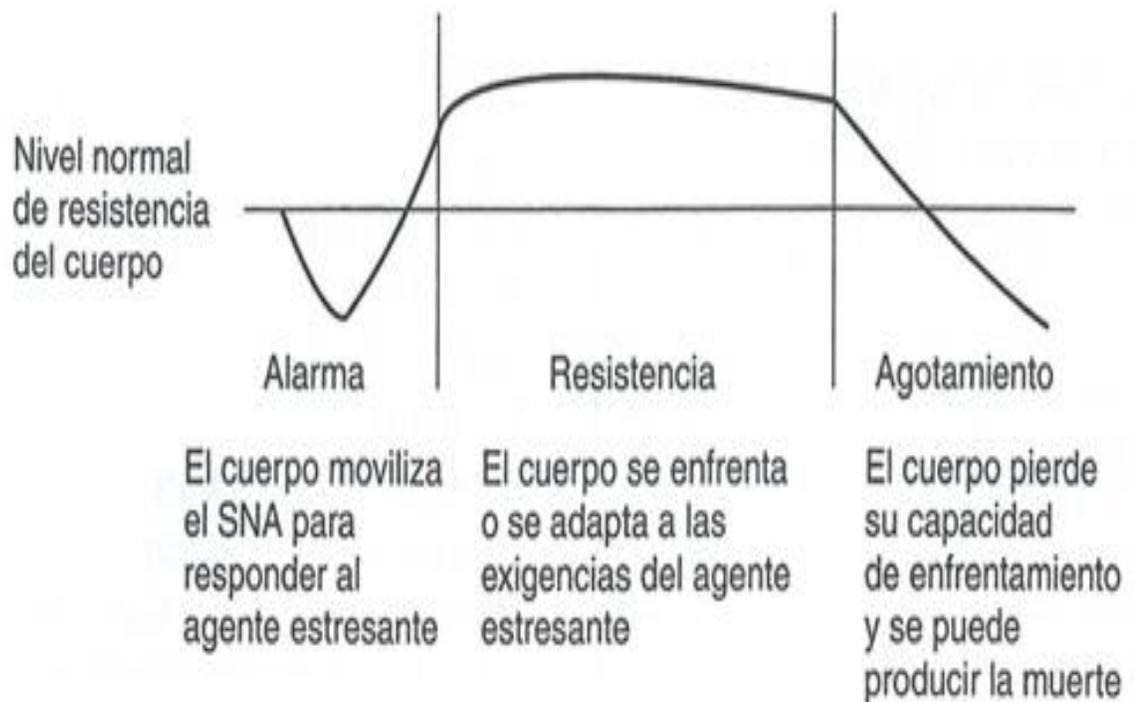


Figura 1. Modelo de Selye tomado de Gutierrez y Ángeles, 2012.

Para Hans Selye el estrés es fundamentalmente una respuesta fisiológica y se apegó a esta concepción pese a que supo hacer diferencia entre el eustres y distres, a diferencia de Canno quien se basó en el estímulo para determinar el estrés, sin duda alguna dos de los autores que dejaron precedentes importantes para continuar investigando desde distintos enfoques o perspectivas que los llevaran a centrarse en factores multicausales (Stora, 2000).

2.2 Estrés y Distrés.

Más allá de los aciertos y de las reservas de los investigadores durante los estudios que establecieron y las respuestas que obtuvieron, es necesario destacar que el estrés ha tenido un sinnúmero de definiciones pero no hay una que

lo precise tan certeramente, lo cierto es que este se encuentra presente en la vida diaria de las personas y es importante mencionar que también es un recurso adaptativo para responder a los requerimientos del entorno en el que se encuentre el individuo, por eso algunos autores hacen la acertada diferencia entre el estrés positivo y el estrés negativo.

Gold (1982) advierte que el estrés es algo tan seguro como la muerte, padecida en algún momento por todos los seres humanos y que no existen ambientes libres de estrés y es necesario vivir con cierto grado de tensión (González, 2006).

Baum (1986) establece que la mayoría de las personas perciben el estrés como algo negativo porque por definición es como una amenaza o demanda que no se puede manejar con facilidad. A este tipo de estrés negativo lo denomina *distres* (González, 2006). Mientras que el “eustres” o estrés positivo, asociado, por el contrario, a la vivencia de emociones gratificantes, así como la promoción de un estado físico saludable (Carmen, 2001).

Por tanto se puede decir que el eustres proveniente de la raíz *guiega* “eu” (bueno) es saludable, positivo, productivo y constructivo frente a eventos amenazantes, implicando un bienestar individual asociado con crecimiento, adaptabilidad, flexibilidad y altos niveles de desempeño, este estrés constructivo alienta y motiva a las personas en general y a los trabajadores en particular para responder positivamente a los retos desafíos: sin embargo, la segunda vertiente que comprende un estrés disfuncional proveniente del pre fijo latino “Dis” (malo) trae implicaciones negativas a nivel psicológico, fisiológico, emocional y conductual del funcionamiento óptimo y saludable del individuo, siendo una respuesta y negativa con consecuencias adversas para el individuo, la familia y la organización, provocando insatisfacción, baja motivación, agobio y apatía, perdiendo el control y sintiéndose rebasado por la situación que se enfrenta (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

El factor personalidad es tan influyente en cuestiones de estrés que impide una enumeración formal de las causas del mal. El modo de ser de cada uno determina que las situaciones que para algunos son desafíos estimulantes para otros son amenazas paralizantes, por lo que el distress es multicausal, ya que cada persona es una unidad psicosocial indivisible y es muy difícil distinguir los factores estresantes correspondientes a cada ámbito de la vida. Lo más importante no son las causas del estrés, sino como lo perciban las personas. (Segura, 1998).

Dado que el concepto de estrés es muy amplio, se ha tenido que estudiar de forma precisa y específica en algunos escenarios, entre estos ha sido objeto de estudio el contexto laboral en el que se encuentran las personas, manteniéndose inmersos en este la mayor parte del tiempo.

2.3 Estrés laboral.

El trabajo es fuente de salud mediante, éste las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para el mantenimiento de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones para trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene otros aspectos positivos del trabajo, como; el salario que permite la adquisición de bienes necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del bienestar individual y grupal, la actividad física y mental; la cual es necesaria en forma integrada y armónica por lo que cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de éste; El contacto social puede ser capaz de generar un adecuado bienestar social teniendo beneficios en cuanto a cooperación frente a las necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc., el desarrollo de una actividad con sentido como el trabajo permite que las personas puedan “sentirse útiles” haciendo algo que

están en condiciones de llevar acabo y que tiene una finalidad social que permite “perteneer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados (Parra, 2003).

Sin embargo, el trabajo también puede llegar a ser en un momento desagradable y desfavorable en la salud del capital humano, debido a que las actividades a desempeñar ocasionalmente requieren de un esfuerzo físico extra, la posición en la que son realizadas o bien el lugar donde las desempeñan no son las más óptimas puesto que espacios reducidos, poco ventilados, poco aseados etc., impiden así que el trabajador pueda desarrollar de manera integral y personalmente sus labores. Si el estrés es un fenómeno que actúa en el marco de lo extraorganizacional, puede significar que la persona es un ente indivisible donde sus tensiones se podrían cargar a medida que realizan sus actividades no-solo laborales sino también sociales, institucionales, familiares, en razón de diferentes momentos o situaciones que hacen incrementar su nivel de tensión, es entonces cuando el estrés laboral ha pasado a formar parte de la rutina del trabajo, y aunque no siempre es percibido por quienes lo padecen, puede causar alteraciones físicas y mentales sin ofrecer señales de su aparición, sino que dadas las circunstancias desfavorables el trabajador experimentará emociones desagradables relacionadas con el ambiente laboral en el que se encuentra, para explicar este fenómeno se han propuesto algunos modelos que lo definan en base a diversos estudios empíricos (Parra, 2003).

2.4 Modelos teóricos del estrés laboral.

2.4.1 Teoría interaccional o cognitiva.

Lazarus y Folkman (1991) definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, misma que cuando es valorada por la persona como algo que sobre pasa sus recursos, pone en

peligro su bienestar personal. La idea central de esta teoría, también llamada aproximación medicional cognitiva de Lazarus es el concepto cognitivo de evaluación, siendo un proceso por el cual las personas valoran constantemente el significado de lo que está ocurriendo, sin duda concerniente al entorno general y específicamente asociado al bienestar personal (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

En esta teoría se distinguen tres etapas de evaluación cognitiva, **a)** Evaluación primaria, la cual se produce en cada encuentro con algún tipo de demanda externa-interna que se categoriza dependiendo del grado de afección percibido, este será irrelevante cuando el entorno no tiene ninguna implicación para el individuo y por tanto no provoca ninguna respuesta al no existir ningún valor, mientras que la Benigno-positiva, se presenta cuando las consecuencias de los sucesos tienen implicaciones positivas o ayudan a conseguir un bienestar, generando emociones positivas como alegría, satisfacción etcétera, por último se presentará una situación estresante donde existe un *daño o pérdida* psicológico ya ocasionado por el deterioro del auto estima, ausencia de algún familiar o presencia de alguna enfermedad degenerativa; en consecuencia a esto existirá la *amenaza* potencial de que ocurrirá daño inminente, al ser este percibido y detectado por la persona existirán emociones negativas, de miedo, mal humor, ansiedad, entre otras; pudiendo convertirse en un *desafío* donde exista la posibilidad de pérdida o ganancia, pero donde la persona manifestará seguridad para enfrentarla con movilidad y estrategias que posibiliten resultados agradables (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

b) Evaluación secundaria habla de una valoración auto percibida donde se consideran los recursos propios que se tienen para afrontar una situación amenazante, tales como solución de problemas, apoyo social y el material disponible, aquí será importante la apreciación que tiene la persona, pues esto le ayudará a determinar las acciones que tomará para ajustarse o controlar el estresor presente, haciendo un enjuiciamiento y valoración

oportuno, siendo el afrontamiento el eje central de esta etapa, pues al tener resultados positivos evaluará nuevamente sus estrategias para llegar a pronósticos cada vez más certeros(Gutiérrez y Ángeles, 2012).

c) Reevaluación esta valoración implica procesos de retroalimentación que se generan en la medida que hay interacción entre el individuo y las demandas, sirviendo para redimensionar situaciones que en un principio se consideraban o percibían amenazantes, de esta forma será posible incorporar un cambio con base en la nueva información recibida del entorno y en las propias acciones de la persona (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Es importante señalar que cada individuo tiene su propia forma de percibir cada situación y que dentro de estas se encuentran implicados una serie de factores diversos para percibir como los valores, compromisos y creencias que alguien pueda tener, por ello también las formas de afrontamiento serán distintas (Gutiérrez y Ángeles, 2012) (véase figura 2).

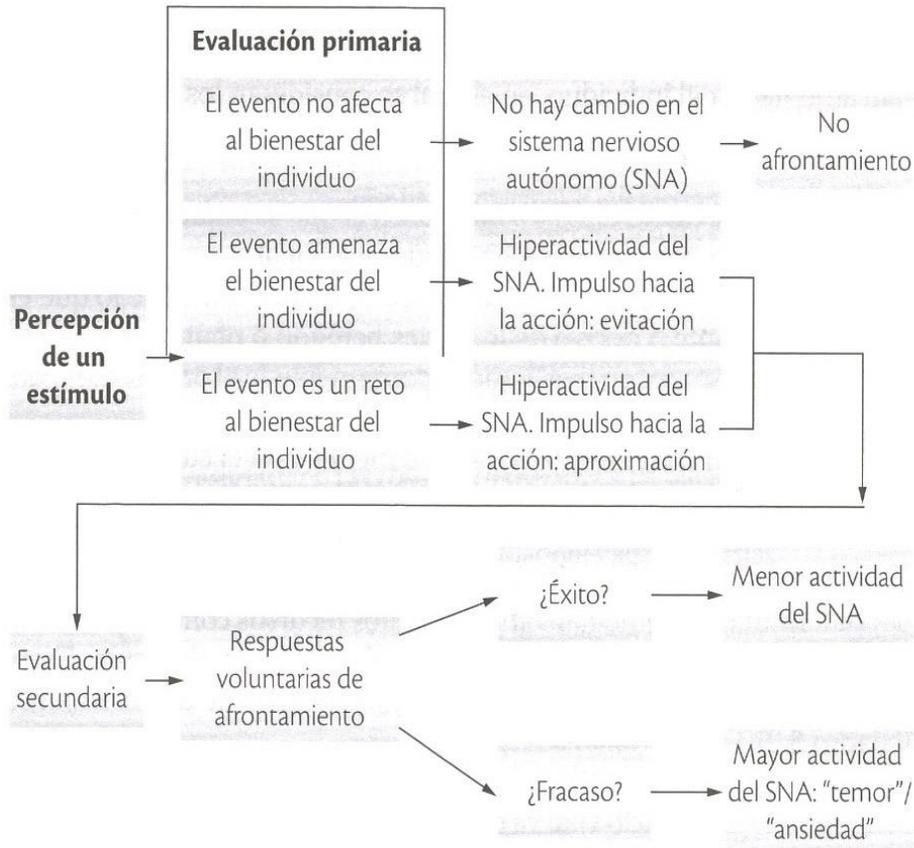


Figura 2. Modelo de Lazarus y Folkman, 1991

2.4.2 Modelo de estrés orientado a la Dirección.

Este modelo fue realizado por Matteson e Ivancevich (1987) pretendiendo sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la dirección de empresas: 1) los estresores, entre los que incluyen no solo factores internos de la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de clientes internos y de liderazgo) sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos y otros); estos estresores inciden sobre él, 2) la apreciación de la situación por parte del individuo; esta a su vez incide sobre, 3) los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y

comportamental); y estos, a su vez, sobre 4) las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización (Gutiérrez y Ángeles, 2012) (véase figura 3).

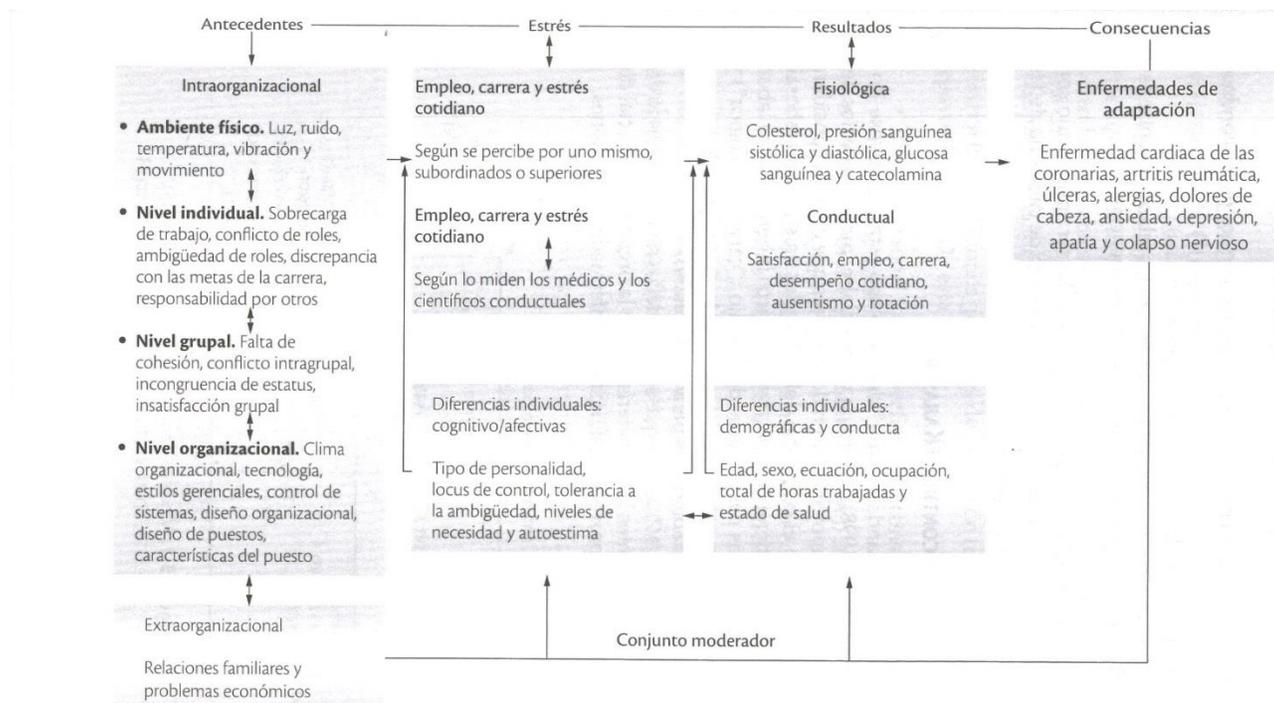


Figura 3. Modelo de Matteson e Ivancevich, 1989

Estos modelos del estrés y estrés laboral fueron una aportación fundamental para continuar estudiando dicho fenómeno, de tal suerte que a lo largo de este tiempo se ha dado paso a definir conceptualmente una de las enfermedades laborales más importantes asociadas con el estrés, denominado Burnout, mismo que ha sido estudiado en algunos países del mundo, dando lugar a la creación de normatividad que involucre la prevención y tratamiento de dicho síndrome.

CAPÍTULO 3

DESGASTE LABORAL Y BURNOUT

3.1 Diferencia entre estrés laboral y desgaste laboral

Antes de definir el concepto de burnout es importante destacar que según algunos autores existen diferencias entre el estrés laboral y el burnout; como Gil-Monte, quien destaca que el desgaste laboral o burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés, siendo así capaz de vivir experiencias negativas a nivel cognitivo, emocional que desplazará con actitudes negativas hacia el trabajo, el personal y hacia el propio rol desempeñado (Gil - Monte, 2005).

Burke (1987), que explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Martinez, 2010).

Buendía y Ramos distinguen al estrés laboral como los aspectos positivos y negativos que el sujeto experimenta (eustres y distres) como mecanismos de defensa, mientras que el burnout solo trae aspectos negativos.

De esta manera se puede decir que existen diferencias entre cada uno de los conceptos mencionados, pues pueden considerarse también los mecanismos de adaptación y afrontamiento, así como la manera de percibir las situaciones. Es ahora que se puede hablar con mayor claridad sobre el Burnout.

La palabra Burnout se desprende del inglés y se traduce en español como "estar quemado". El primero en describir este síndrome fue Freudenberg en 1974 al establecerlo como una patología psiquiátrica experimentada por algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007).

Algunos investigadores distinguen tres componentes en el desarrollo del síndrome de burnout como agotamiento emocional o físico, falta de realización y principalmente un alto grado de despersonalización. El agotamiento emocional trata sobre la incapacidad del trabajador para responder emocionalmente hacia los demás en el trabajo y principalmente con los clientes, de la misma manera la falta de realización es la consecuencia en la que trabajador se puede exigir y calificar su labor de manera negativa presentando sentimientos de minusvalía estando poco satisfecho con las tareas realizadas y los resultados obtenidos con su trabajo, estos dos elementos son capaces de llevar al individuo a la despersonalización la cual hace énfasis en el escaso sentimiento de empatía y poca disposición para establecer relaciones interpersonales, desarrollando sentimientos negativos y endurecimiento emocional que consecuentemente propicia baja productividad (Martínez, 2004).

Este trastorno causa un desgaste tan importante en la persona que la padece que provoca una deficiencia en su rendimiento laboral, propicia absentismo, así como poca motivación y ganas de trabajar para cumplir con las tareas encomendadas, es decir, esto puede llegar a provocar incapacidad. Se considera que el desgaste laboral aparece en consecuencia a situaciones que se encuentran entorno al trabajador, y sin ser el trabajador mismo el generador de la situación (Martínez, 2004).

3.2 Modelos teóricos del desgaste laboral.

3.2.1 Modelo de competencia social de Harrison.

Este modelo destaca principalmente las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol como principales consecuencias para el desarrollo del síndrome burnout.

De esta forma el modelo explica la fuerte motivación del personal cuando comienza su vida laboral para brindar un servicio eficaz que contribuya con los logros de la organización a la que pertenecen, no obstante al enfrentarse con un ambiente que obstaculiza o bien denominados por Harrison como “factores barrera” difícilmente lograrán los objetivos propuestos, afectando negativamente la facilidad para alcanzarlos, en consecuencia los sentimientos de eficacia podrían disminuir junto con la motivación o ganas de esforzarse, propiciando la aparición del síndrome. Harrison considerará que este síndrome se presentará con mayor facilidad a los trabajadores que desde un principio generan altas expectativas sobre el impacto positivo de sus resultados, así como el logro de objetivos muy ambiciosos (figura 4).

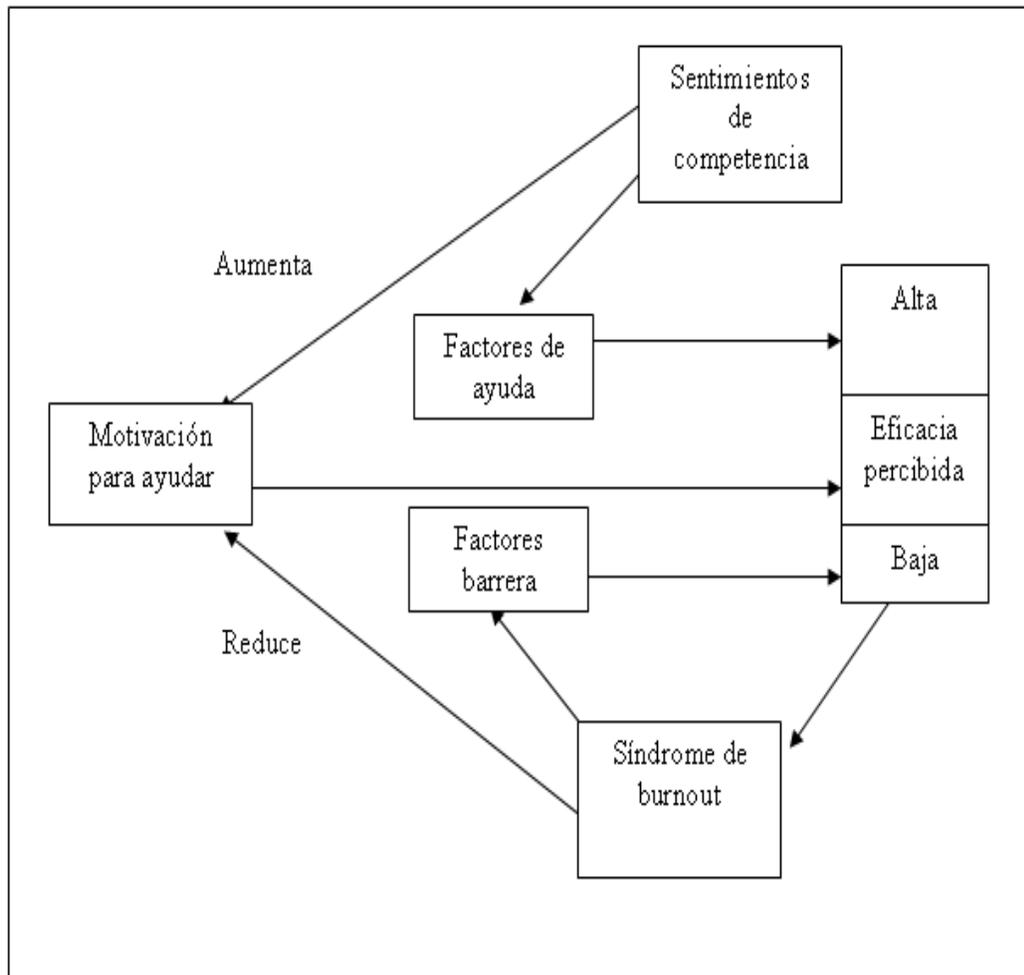


Figura 4. Modelo Social de Harrison, 1983, tomado de Mansilla, 2012

3.2.2 Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper

Estos autores definen cuatro factores como principal motivo para la aparición del síndrome de burnout, definiéndolas como: 1) La oposición que existe entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de autoconciencia, es decir el estado de alerta que guarda el individuo en participación con el conjunto de acontecimientos que suceden en el entorno. 3) Las expectativas de éxito personal. 4) Los sentimientos de autoconfianza.

Plantean que tras reiterados fracasos en la lucha por la obtención de metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, así como las diferencias percibidas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la

estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora (un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización), estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales, las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza.

La autoconciencia es considerada un rasgo de personalidad, y se define como la capacidad del trabajador para autorregular los niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida hacia el logro de objetivos, por ello las personas con un alto nivel de autoconciencia tienen una tendencia a auto-percibirse (poseedor de una alta competencia social) y concentrarse en su experiencia de estrés, aumentando la desilusión, frustración y pérdida a diferencia de los trabajadores con baja autoconciencia.

El reconocimiento de las discrepancias percibidas entre demandas y recursos puede intensificar el nivel de autoconciencia que, consecuentemente, redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias, y en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Las conductas de despersonalización son consideradas en este modelo como un patrón de retiro conductual, no obstante cuando los profesionales no pueden desarrollar estas conductas de abandono experimentan sentimientos de desamparo profesional y de agotamiento emocional (figura 5).

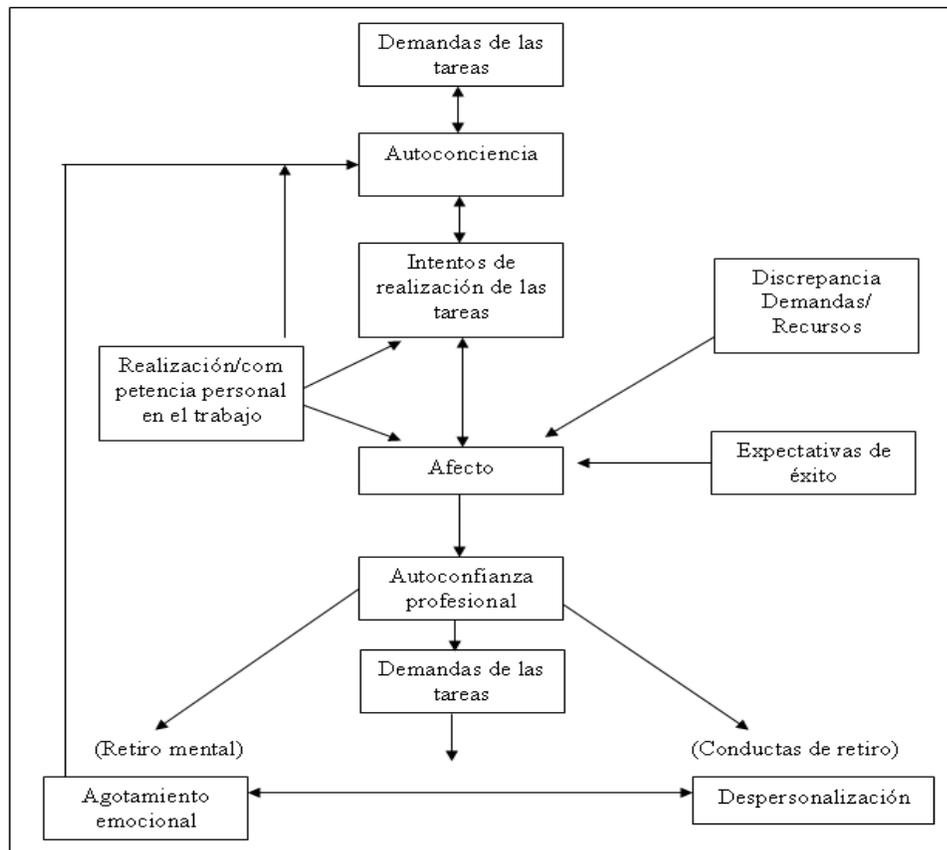


Figura 5. Modelo de Thompson, Page y Cooper, tomada en Mansilla, 2012

3.2.3 Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter Basado en la teoría organizacional.

En este modelo se plantea que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo en respuesta al estrés laboral al que se enfrentan y a la tensión generada por el mismo. El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral y por pobreza del rol, cuestión que los trabajadores pueden considerar una pérdida de autonomía y control; en consecuencia propiciará una disminución de su autoimagen y aumentará los sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional en relación con la situación laboral estresante, proyectando una indiferencia emocional, cinismo, rigidez o

indiferencia hacia los demás, en este proceso se puede identificar la presencia del síndrome burnout, pues el distanciamiento hablara del concepto conocido como despersonalización.

3.2.4 Modelo de Cox, Kuk y Leiter- Modelo Transaccional.

El Modelo Transaccional (1978) plantea al estrés como una variable interviniente, reflejo de las transacciones entre la persona y su ambiente que forma parte de un sistema abierto que se autorregula o controla de forma dinámica. Dicho sistema se presenta en la 1) existencia de demandas objetivas del ambiente y de capacidades y recursos objetivos de la persona más o menos adecuados para satisfacerlas; 2) la percepción de esas demandas del ambiente y de los propios recursos y capacidades; 3) las respuestas a esos desequilibrios; 4) contempla los resultados anticipados de las acciones de afrontamiento del estadio anterior; 5) la retroalimentación de las fases anteriores y los eventuales resultados de esa influencia, apareciendo daños fisiológicos y/o psicológicos de diferente magnitud de severidad. En general se puede decir que consideraron la evaluación realizada por el individuo sobre las situaciones estresantes, unido a la respuesta de afrontamiento desarrolladas son determinantes en el surgimiento de los sentimientos de realización en el trabajo y las conductas de despersonalización, teniendo todo ello consecuencias sobre el bienestar general del profesional y sobre su agotamiento emocional, denominándolo así como “burnout” (Gálvez, et al, 2011) (figura 6).

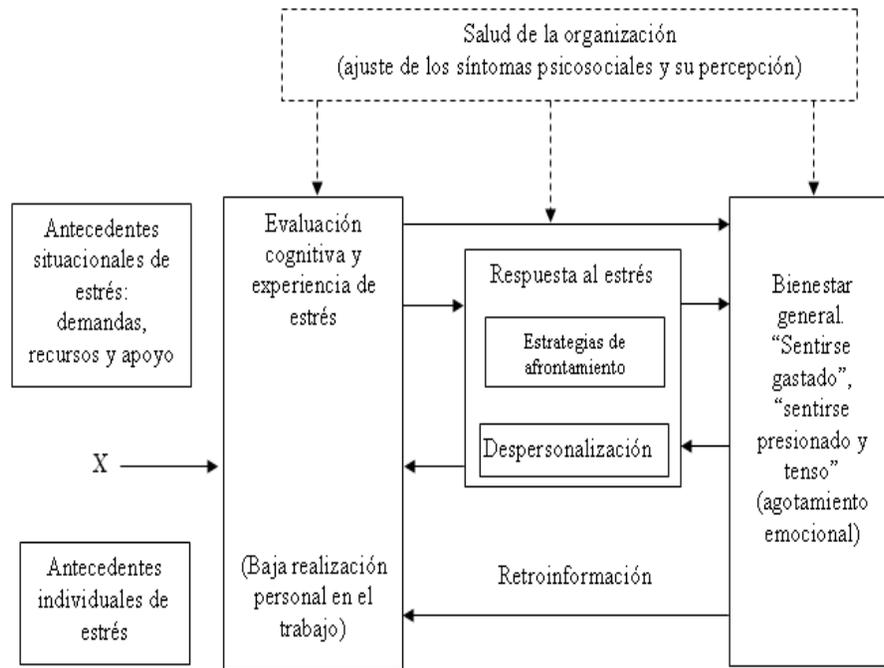


Figura 6. Modelo de Cox, Kuk y Leiter, tomada de Mansilla, 2012.

3.2.5 Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998).

Señalan el burnout como respuesta al estrés crónico apareciendo cuando las personas fallan en las estrategias funcionales de afrontamiento, situación que al ser percibida como fracaso conlleva a sensaciones minusvalía como profesional y en cuanto a las relaciones interpersonales, en consecuencia a esto se desarrollan sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional; ante estos sentimientos la persona comienza a presentar actitudes y conductas de despersonalización, siendo esta una nueva forma de afrontamiento.

Es decir, que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emocionales, actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo y hacia el propio rol que desempeña. Como consecuencia a esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que tendrán repercusiones para la persona y la organización (Gil-Montes, 2005) (figura 7).

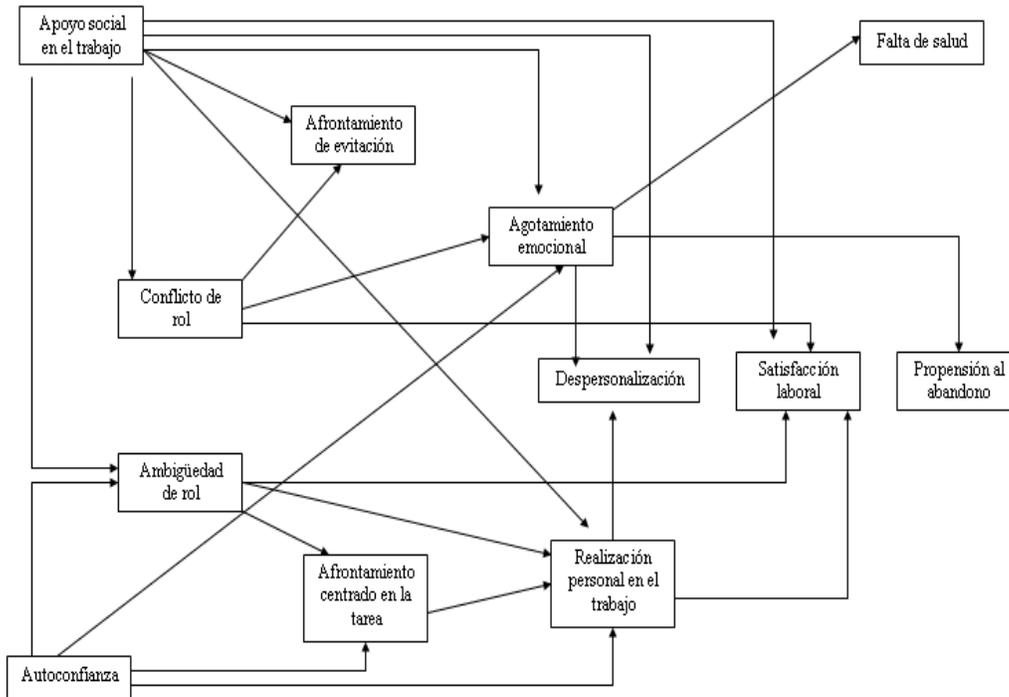


Figura 7. Modelo de Gil-Monte, Peiro y Valcárcel, tomado de Mansilla, 2012

3.2.6 Modelo de Maslach y Jackson

Este modelo sugiere que el síndrome de burnout surge como un proceso el cual tiene sus orígenes en la sobre carga de trabajo, que a su vez origina desgaste emocional al existir un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de la persona para afrontar estas demandas, de modo que el sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional. Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos cuyos componentes fueron identificados por estas autoras como subescalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto.

Como los autores lo mencionan existen diversas maneras de afrontar el

desgaste laboral para mantener la homeostasis. En la medida en que su respuesta a los cambios sea efectiva, será más sencillo responder a las exigencias del medio en el que se desarrolla.

3.3 Medios para enfrentar el desgaste laboral.

La respuesta al desgaste laboral puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos, la respuesta en armonía la cual es adecuada con la demanda que se presenta y respuesta negativa, que es insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, la cual es capaz de generar desadaptación (Campos, 2006).

Cabe señalar que la manera de afrontar la situación se presenta de manera física, cognitiva, emocional y conductual. El de tipo físico es una modificación en los hábitos de alimentación en cuanto a la pérdida de apetito, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos, pérdida de peso, dolores musculares o somáticos como dolor de espalda, cabeza, alteración de la secreción de algunas hormonas como reacción al estrés profesional, aumento del ritmo cardíaco y trastornos del sueño (Cortés, 2001).

Los problemas cognitivos los cuales son capaces de influir de manera directa sobre la conducta debido a que no se encuentra en condiciones óptimas de responder ante las necesidades o exigencias que se le demandan al trabajador, estos procesos son indispensables en la toma de decisiones que influyen en todos los niveles de la vida de una persona. El afrontamiento cognitivo es cuando hay disminución de la concentración, falta de atención, memoria (distorsión de los recuerdos), retención de instrucciones, incapacidad para estructurar de manera congruente ideas o elaboración de mapas mentales que permitan responder de manera eficiente en tareas, esto debido a factores físicos alterados como el sueño, lo que lleva a una baja

productividad. También se pueden presentar problemas asociados con trastornos de la percepción, desorientación espacial, temporal y la incapacidad de tomar decisiones (Cortés, 2001).

El afrontamiento emocional es cuando hay constantes cambios en los estados de ánimo, por lo que se puede presentar mayor irritabilidad (es cuando el individuo se encuentra muy susceptible y es capaz de perder el control por cuestiones sencilla e irrelevantes en cualquier momento), enojo, tensión, angustia, ansiedad, preocupación, estas son algunas de las maneras de afrontar el estrés a este nivel, sin embargo, este tipo de emociones puede en algún momento determinado llevar al individuo a tomar decisiones poco favorables

Por último, el afrontamiento conductual que es cuando se llevan acabo conductas impulsivas, agresivas, consumo excesivo de tabaco y alcohol, ya que se dice que hay una relación entre el estrés laboral y consumo de tabaco, en especial una correlación entre querer dejar de fumar y agentes estresores y bajo rendimiento en el trabajo, estas conductas pueden afectar las relaciones interpersonales con el jefe o los compañero y hasta con la familia, lo que puede llevar al trabajador a tener conflictos con su superior y hasta la posible pérdida del empleo. (OIT, 1997).

Cabe destacar que cada persona tiene diferentes formas de ver una situación, algunos se adaptan y dan una respuesta positiva viendo las situaciones agotadoras, negativas o difíciles de una manera ligeramente alteradora sin ocasionar daño al organismo, por otro lado, hay personas que afrontan las situaciones estresantes de manera negativa ocasionándole serios daños al organismo.

El estrés es un proceso en el cual intervienen una secuencia de etapas o fases, como ya se ha señalado anteriormente en los modelos teóricos; para desarrollarse totalmente y llegar a su máxima expresión, se presentan

consecuencias negativas, estas pueden detenerse en cualquier etapa, lo que implica que puede ser tratable para una mejoría.

El estrés tiene dos componentes básicos, los agentes estresantes o estresores y la respuesta a éste. Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos, mientras que la respuesta al estrés es el modo en el que cada persona hace frente al estrés con algún mecanismo de defensa (Melgosa, 2006).

La importancia de identificar los componentes básicos y fases que propician el estrés como los estímulos o agentes estresantes es sin duda una cuestión de relevancia, pues al detectarlos ayuda a facilitar herramientas que contribuyan a un efectivo afrontamiento para evitar que las situaciones de estrés se prolonguen a manera que se conviertan en desgaste laboral que perjudique el desempeño y la salud de los trabajadores.

3.4 Factores psicosociales, psicosomáticos, clima laboral y salud ocupacional como componentes de riesgo y causales del desgaste laboral.

3.4.1 Factores psicosociales.

Los factores psicosociales consisten en la relación existente entre el trabajo, su medio ambiente, las condiciones de su organización y la satisfacción en el trabajo por un lado, así como la existencia de las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo esto puede influir en la salud, el rendimiento y satisfacción en el trabajo de acuerdo a la percepción y la experiencia (OIT,1984)

En síntesis, los factores psicosociales hacen referencia al trabajador

como un ser individual, a las condiciones de trabajo, el medio ambiente, a la influencia económica y social que son externas al lugar de trabajo pero que de alguna manera influyen directamente en el trabajador. A la gran cantidad de modelos psicosociales existentes se pueden clasificar en tres (Uribe, 2008).

Factor del Entorno el cual toma en cuenta factores del medio ambiente del trabajo como características propias de este, la manera en que está organizado el trabajo y las tareas que se deben llevar a cabo, un ambiente laboral saludable donde existe una relación cordial y de respeto con compañeros al igual que con las figuras de autoridad y los materiales o indumentaria con la que se cuenta, principalmente la tecnología, aquí también destaca el entorno físico como propicio para desarrollar las tareas. Esencialmente haciendo a todos estos factores como posibles fuentes de estrés (Uribe, 2008).

Factor individual toma en cuenta todos los aspectos individuales del trabajador como los elementos con los que cuenta para hacer frente a las exigencias del medio y las demandas de este, también se enfoca en su cultura, en los factores de disponibilidad así como sus patrones de conducta, estos elementos son capaces de influir de manera directa en la salud del individuo al igual que el crecimiento de la organización ya sea de manera negativa o positiva, aquí es donde también se toma en cuenta el factor o tipo de personalidad para desarrollarse y adaptarse cuando sea necesario (Uribe, 2008).

Factor interacción de condiciones del trabajo y el trabajador el interés es pues encontrar los efectos psicológicos que existe entre la interacción de estos ya sea de carácter negativo o positivo, pero que intervengan de manera psicológica. Una de las respuestas a la relación entre estos factores es el estrés y este también se puede presentar de manera aguda o crónica (Uribe, 2008).

En los factores psicosociales se pueden destacar algunos agentes estresantes propios del trabajo que repercuten de manera directa en la salud de los trabajadores, entre los que se encuentran los siguientes:

Medio ambiente de trabajo: en este existe una relación entre los trabajadores y el lugar en donde estos llevan a cabo sus tareas donde hay factores que determinan un equilibrio entre tal relación como las capacidades que se tienen, las necesidades de los trabajadores, el medio ambiente físico y de trabajo, las tareas a realizar, las relaciones interpersonales, es decir entre sus compañeros y sus mandos superiores. En general se busca que existan condiciones de trabajo óptimas donde el personal se sienta a gusto para poder desarrollar sus habilidades. Algunos estresores físicos podrían ser:

Estresores del ambiente físico: Se ha encontrado que en las condiciones de trabajo donde los individuos están constantemente expuestos al ruido, las condiciones térmicas, vibraciones, y agentes químicos, así como tareas repetitivas influyen en la aparición de estrés y el no tomar en cuenta esta situación la salud física y mental del trabajador peligran, del mismo modo se ha demostrado que el ambiente influye en las respuestas fisiológicas y afectivas de los trabajadores y juega un papel significativo en relación con los accidentes, absentismo y reducción de la productividad en la industria (Peiró, 1992).

Condiciones de higiene: cuando se expone a los trabajadores a condiciones insalubres o cuando se les expone a trabajar en áreas poco seguras o donde no hay normas de seguridad que rijan el lugar, también exponen al personal ya que están más vulnerables a algún accidente.

Factores propios de la tarea: Oportunidad de control, uso de habilidades, variedad de tareas, identidad de tarea, complejidad del trabajo. La oportunidad de control hace referencia a la participación, posibilidad de opinión, libertad de decisión o juicio que puede tener el trabajador en las

tareas o el área en la que se encuentra, por otro lado, la falta de ésta es cuando el trabajo es mecanizado, ya sea porque hay maquinas que manipulan el proceso de creación o porque el trabajador tiene pocas oportunidades para moverse de su lugar de trabajo, poco accesos a otras áreas o al cambio de tareas, con lo que pueden llegar a ser limitadas sus capacidades (Buendía, 1998).

Relaciones interpersonales y grupales: superiores, compañeros, subordinados, clientes. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés, la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando éstas exigen un esfuerzo especial y un excesivo entremetimiento o crítica de la labor del trabajador. La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar (Martínez, 2004).

Satisfacción en el trabajo: cuando las condiciones de trabajo y los trabajadores se encuentran en equilibrio, existe la confianza y la seguridad de sus propias capacidades, así como la motivación para realizar sus tareas de manera correcta genera una satisfacción en el personal, cuando esto sucede se genera la mejora en la salud, sin embargo cuando existe una insatisfacción en cuanto a sus necesidades, minusvalía en la realización de la tarea, difícil adaptación a las exigencias al ser muchas, el individuo sufre de una alteración emocional fisiológica y de comportamiento (OIT, 1984).

Demandas estresantes del trabajo: dentro de estas se encuentra el turno, la sobrecarga de trabajo y la exposición a riesgos cuando se desempeñan las tareas, así mismo estas demandas laborales se clasifican en cuantitativas y cualitativas, por lo que, las demandas cuantitativas especifican la cantidad de trabajo que se debe cumplir en un determinado tiempo a las que se le agrega la sobre carga laboral hacia los trabajadores, en contra parte

también puede existir un grado de infrautilización lo que significa que las capacidades del trabajador son tomadas en cuenta o utilizadas por debajo de lo especificado y para lo que fue contratado de acuerdo a sus capacidades. Mientras tanto las demandas cualitativas son las que hablan sobre el tipo de contenido de las tareas siendo relevante la complejidad de las tareas y la monotonía de éstas como el trabajo en serie creando piezas para un coche están asociadas con la ansiedad, la insatisfacción, los problemas somáticos y los musculares (Buendía, 1998). Se ha mostrado que existe una relación entre la sobre carga de trabajo y el consumo de tabaco, así como la poca valoración sobre si mismos y la falta de motivación para la realización de sus actividades con el consumo de alcohol.(OIT, 1984).

Estrés por desempeño de roles: conflicto, ambigüedad y sobrecarga. El problema sucede cuando las tareas que desempeña el trabajador no están relacionadas con las demandas o exigencias del rol para el que fue contratado, además de no tener bien claro cual es el papel que deberá desempeñar en la empresa perdiendo la claridad de lo que tiene o lo que no tiene que hacer o hasta donde termina su responsabilidad en el desempeño de las tareas (Martínez, 2004).

Condiciones de la organización: las condiciones de la organización son importantes al influir también en la salud cuando se le da un mal uso de las habilidades de los trabajadores, cuando existe una sobrecarga de trabajo, una falta de control, desigualdad en los salarios y problemas en las relaciones laborales (OIT, 1984).

Participación de los trabajadores: diferentes factores de la estructura orgánica y del ambiente de una empresa, como su política general, la falta de una auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones, la limitación de la iniciativa, constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores, por lo que un nivel más elevado de participación contribuye en el aumento de la productividad, a un

mayor rendimiento, a un grado menor de inestabilidad de la mano de obra y una disminución de las enfermedades físicas y mentales (así como de ciertos trastornos del comportamiento causados por el estrés, como consumo y abuso excesivo de alcohol y tabaco) (OIT, 1984).

Organización de los tiempos del trabajo: se ha sugerido que el trabajo por turnos es un factor importante al modificar los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, la agilidad mental, los niveles de azúcar en la sangre y la motivación en el trabajo, por lo que las enfermedades y los riesgos de algún padecimiento son más frecuentes en los trabajadores a los que no se les asignan horarios adecuados o en los que existe mucha rotación de los mismos (OIT, 1984).

Estructura organizacional: los sistemas de turnos, las horas de trabajo, la semana de trabajo intensiva, horario flexible y otras características como el cambio en la manera de producción debido a las demandas y exigencias del medio para con la organización, cambios dentro de la organización que no son informados a los trabajadores etc., están entre los factores contextuales más significativos que influyen en el rendimiento y en la salud de los trabajadores (Buendía, 1998).

Nuevas tecnologías: aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación. El abandono de una forma tradicional de vida en un ambiente conocido, la exposición al cambio, la posibilidad de ganar más y la rapidez con que estos cambios se producen tienden a precipitar a los trabajadores en problemas de desadaptación por lo que resulta ansioso y estresante para el trabajador actualizarse en los avances a que es necesaria su capacitación para el manejo de nuevas tecnologías como aparatos o maquinas que requieren de manipulación, al no ser capacitados los trabajadores pueden sentir que pierden su empleo debido al desconocimiento (OIT, 1984).

Otros factores: el desempleo y el subempleo están relacionados con los factores psicosociales en el trabajo. En muchos países en desarrollo las oportunidades de trabajo han disminuido, aumentando así el desempleo y la inestabilidad laboral, afectando a los trabajadores, quienes se ven obligados a dar sus servicios aún bajo condiciones precarias, el temor de perder fácilmente el trabajo y el tener pocas oportunidades de crecimiento como promociones dentro de la organización puede causar frustración y por consiguiente angustia que provoca estrés en el trabajador

3.4.2 Factores Personales Sociodemográficos.

Edad: autores como Locke y Taylor (1990), Jamieson y Becker (1992), Campbell (1997), Makinen y Pychyl (2001) y Lovallo (2005) respaldan en sus investigaciones que en función de la edad existen diferencias en la percepción de los eventos estresantes e internalización de los síntomas con la calidad del sueño, de vida y estrés percibido, así como con los conflictos y el afrontamiento. Por otra parte Mroczek y Almeida (2004) encontraron que existe una fuerte asociación entre el estrés cotidiano y los efectos negativos que se pueden presentar en personas mayores en comparación con adultos jóvenes. (Gutierrez y Ángeles 2012)

Estado Civil: Existen dos vertientes sobre el impacto que tiene sobre la persona el estar soltero o casado. Por un lado diversos estudios muestran que hay personas casadas que tienen niveles más bajos de estrés en comparación con los solteros, justificando que el matrimonio proporciona el apoyo capaz de anular la tensión producida por las actividades excesivas en el trabajo. En contraposición, las personas casadas tienen mayores responsabilidades que los solteros, lo cual no solo impacta en el aspecto económico sino también en la pareja. Implicando así que en este factor tenga un mayor impacto las relaciones conyugales o de noviazgo y el apoyo socioemocional recibido, considerando a esta última como la de mayor peso. (Landin y Umberson 1988 en Gutierrez y Ángeles 2012).

Género: La literatura reporta algunos estudios donde se sugiere que los hombres suelen experimentar niveles más elevados de estrés que las mujeres debido a que la mujer tiende a ocupar puestos con menos estatus, beneficio u oportunidad de crecimiento. No obstante, otros indican lo contrario, considerando que además de las responsabilidades del trabajo las mujeres tienen otras obligaciones como la crianza de los hijos y el cuidado del hogar, así como la tarea de apoyar emocionalmente a la familia, por lo que es posible experimenten mayores niveles de estrés que los hombres. (House, Landis y Umberson, 2004 en Gutierrez y Ángeles 2012).

Años de experiencia laboral: Es factible que exista una relación positiva entre la experiencia laboral y la posibilidad de sufrir estrés. Pues en el caso de los individuos con menos de dos años de experiencia aún no se han enfrentado a situaciones difíciles, como las personas que cuentan con mayor experiencia y pueden estar ya adaptados a diversas situaciones de su área de competencia.

3.4.3 Factores psicossomáticos

De acuerdo con el DSM V, muchos trastornos relacionados con problemas de medicina psiquiátrica se relacionan con el estrés; tales como los trastornos del dolor (muscular, cefaleas, menstruales, óseos, etc.) gastrointestinales, del sueño, sexuales, psiconeuróticos, ansiedad, depresión; sin embargo, no todos estos malestares se pueden atribuir a enfermedades psiquiátricas, empezando por la manera de abordarlos. La investigación sobre trastornos psicossomáticos está basada en dos principios:

a) multifactorial nos dice que las causas de las manifestaciones se relacionan con múltiples factores como: la personalidad, el género, el apoyo social, estilos de afrontamiento, autoestima, autoeficacia, ansiedad y depresión o el estrés.

b) multidisciplinar: aquí se vincula el trabajo del médico, el psiquiatra, el

psicólogo, antropólogo, administrador y el jefe, etc. (American Psychiatric Association, 2013 en Uribe, 2014).

Al hecho de verse inmerso en un contexto laboral que propicia pocas oportunidades de desarrollo y satisfacción laboral, tiene otras implicaciones dentro las que podemos encontrar trastornos psicosomáticos.

Estos trastornos psicosomáticos tienen su origen en factores psicológicos (mentales) que se expresan a través de síntomas físicos o factores psicológicos que empeoran síntomas físicos ya existentes. A nivel científico surgen muchas controversias relacionadas a las enfermedades psicosomáticas pero se reconoce que la mente y el cuerpo funcionan unidas y no separadas.

Dados los alcances de las investigaciones realizadas a largo del tiempo en relación a la enfermedad, se puede observar que los trastornos psicológicos ejercen una fuerte influencia en las afecciones físicas, esto implica que el término psicosomático adquiere mayor relevancia tanto para la medicina como para la psicología. (OMS, 1964).

La medicina psicosomática y psicoterapéutica se ocupa del estudio de las interacciones entre los factores biológicos, psicológicos y sociales en el origen de las enfermedades y su tratamiento. Se estima que en alrededor del 15% de los pacientes que consultan al médico se encuentra una causa orgánica primaria relacionada a los síntomas que presentan, por lo que resulta fácil entender la importancia de las enfermedades psicosomáticas.

Dada la dinámica del trastorno psicosomático, los mecanismos que sigue la enfermedad pueden ser:

Somatización: Es el más conocido y mencionado de los diferentes mecanismos porque se trata del fundamento sistemático de lo psíquico a lo

somático seleccionando uno o varios órganos a los que se les da un valor simbólico. Es preciso mencionar que algunos autores como Labhardt abordan la necesidad de la presencia de angustia para que se dé el proceso de somatización.

Psicotización: Este mecanismo se refiere a que al desaparecer una enfermedad, síntoma o signo, puede empeorar gravemente la personalidad. Esto propicia el paso del conflicto psíquico y psicopatológico al plano de la personalidad.

Emigración: Al ser lo primordial para la medicina psicosomática el fondo de la persona enferma y no lo aparente, resulta constatable el cambio de un síndrome somático a otro en el transcurso de la enfermedad, es decir que bajo el espejismo de curación de un cuadro anterior, aparece una nueva enfermedad.

Sustitución: Puede considerarse o confundirse con un caso de emigración particular, pero con la diferencia de que es más persistente por el hecho de haberse presentado varias enfermedades psicosomáticas en cadena, formando un cúmulo en el fondo patológico, que se expresan finalmente en una patología de mayor intensidad (Martínez, 1973).

La identificación de los factores psicológicos afectando las condiciones físicas con la subsiguiente intervención temprana puede controlar efectos adversos como:

- a) Disminución en la capacidad de funcionar y la calidad de vida
- b) Aumento en el riesgo de desarrollar otras enfermedades físicas
- c) Aumento en los costos médicos, así como para las organizaciones.

Lo cual procura el bienestar y salud de la persona y favorece un desarrollo y desempeño óptimos, reflejándose tanto en su vida personal como en las relaciones que tiene con el entorno.

3.4.4 Clima Laboral

Ente otras de las variantes más importantes que pueden ser causa de un estrés elevado en los trabajadores es la ausencia de un buen clima laboral y el poco interés de la organización por la salud en los trabajadores tanto que este tipo de cuestiones pudiese llegar a afectar en su productividad y en su interés por desempeñar sus tareas de manera efectiva

Diversos estudios epidemiológicos reconocen que la salud está relacionada con las vivencias en el medio laboral. Por lo que, en diversos países en desarrollo se reconoce, como en España donde las normativas vigentes ponen especial atención en aspectos relacionados con la organización del trabajo, condiciones del trabajo y relaciones sociales, como factores influyentes en la salud global del individuo, introduciéndose el concepto de “factores psicosociales” antes ya mencionados, en numerosa documentación técnica editada por el Instituto Nacional de Seguridad de Higiene en el Trabajo (Nerín, Guillén, González y Gracia, 2000).

El ambiente y las condiciones de trabajo no sólo definen la calidad de vida laboral, s no también la condición de salud o enfermedad en una comunidad o localidad, ya que en el proceso laboral se somete al trabajador a una serie de exigencias físicas y psíquicas, las cuales son riesgos ocupacionales o cargas laborales, por lo que la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales, la presencia de factores de riesgo en los lugares de trabajo, el agravamiento de enfermedades relacionadas con el trabajo y las relaciones de las condiciones de trabajo en la aparición de enfermedades comunes como la hipertensión arterial, el aumento de estrés, las enfermedades cerebro-vasculares, el consumo de sustancias, las enfermedades mentales, además de la disminución de la esperanza de vida contribuyen a la exacerbación de las patologías ocupacionales y accidentes de trabajo. Debido a estas situaciones que ponen en riesgo a los trabajadores la salud ocupacional se ha hecho una disciplina conformada por un conjunto de actividades interdisciplinarias, que propende por

el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, la promoción conservación y el mejoramiento de la salud, así como la prevención de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales de manera que las personas puedan ubicar en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones físicas y psicológicas; además evitar los daños a los elementos de la producción mediante acciones en la fuente, en el medio y en las personas (Marín y Pico, 2004).

Mientras que el clima laboral puede incidir negativamente sobre la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad de sus condiciones de trabajo tales como condiciones temporales, exigencia física de la tarea, exigencias mentales de la tarea, exigencias emocionales, procesos de trabajo, estructura organizativa, liderazgo, equipamiento, reconocimiento personal, salario y criterios de equidad, de esta manera la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral puede influir en su conducta a nivel físico y psicológicos incrementando así la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales, la presencia de factores de riesgo en los lugares de trabajo, el agravamiento de enfermedades relacionadas con el trabajo y las relaciones de las condiciones de trabajo en la aparición de enfermedades comunes como consumo de alcohol, adicción, depresión, ansiedad, fatiga y trastornos circulatorios (Llaneza, 2009). Sin embargo, ante estas diferentes situaciones laborales que detonan la aparición del estrés el individuo busca una manera de dar respuesta y afrontar este estado de tensión y ansiedad del mismo modo que la situación que la esta provocando.

Todos los factores antes mencionados pueden detonar o ser fuente directa de estrés y pueden ser experimentados continuamente, lo cual propicia que el trabajador sufra de algunos síntomas que son indicadores que se deben tomar en cuenta para la aplicación de medidas de acción que pueden conllevar algún tratamiento. Evitando así que aparecen sentimientos de irritabilidad, distanciamiento afectivo hacia los compañeros, bajos sentimientos de realización personal, desmotivación, cansancio físico y psicológico, sentimientos de que lo que están haciendo no sirve o ya no tiene un sentido, etc., estos síntomas son en

pocas palabras lo que conocemos como la despersonalización, el desgaste emocional y por último la baja realización personal.

Una vez que se sabe con certeza que estos síntomas han aparecido es importante tomar las medidas necesarias para el tratamiento de las mismas, sin embargo la intención es prestar atención suficiente y poder prevenirlas.

Cuando los trabajadores viven el desgaste laboral, estos intentaran hacer frente a este, sin embargo la manera en que lo hacen no siempre es positiva y es aquí cuando se tienen repercusiones aún más graves en la salud, pudiéndolos llevar al padecimiento de enfermedades crónicas e incluso la muerte.

Con los antecedentes del desgaste laboral de los que se ha hecho mención hasta el momento y dadas las características del fenómeno, ha sido de importancia el encontrar métodos que permitan identificar el estado en el que se encuentra el trabajador ante las demandas de su entorno es por ello que distintos investigadores se han dado a la tarea de formular métricas.

3.5 Formas de evaluar el Desgaste Laboral.

Existen diferentes escalas y cuestionarios para la medición del burnout, cada una de ellas cuenta desde un enfoque particular, asimismo han sido el fundamento para la elaboración de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional de Uribe, el cual es el instrumento principal de este trabajo.

En 1986 Brengelmann realizó estudios sobre el estrés y el afrontamiento del mismo denominado SCOPE, formulando una escala de medición que permite determinar cuáles son los desencadenantes del estrés, así como el tipo de estrategias usadas por la persona para enfrentarlos; en la medida que dichas estrategias sean adecuadas o no, se presentarán reacciones que pueden ir desde lo comportamental hasta lo somático. Considerando que la mejor manera de mantener la salud es logrando un balance entre el éxito y la salud.

Con el enfoque de Kazarek (control-demanda), también ha sido construida una prueba que en su versión original consta de 35 ítems acerca de la percepción individual sobre el ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, entre otros; se mide en una escala tipo Likert de cuatro puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo.

Por otra parte otro instrumento comúnmente usado para la medición del desgaste laboral es el Maslach Burnout Inventory, el cual ha sido utilizado para numerosos estudios en diferentes poblaciones a nivel mundial y cuenta con una confiabilidad cercana al 90%. Esta prueba se encuentra conformada por 22 ítems mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

El enfoque permite la identificación de las tres dimensiones más significativas del fenómeno; estas son: emocionales (agotamiento emocional), actitudinales (despersonalización) y cognitivos (realización personal en el trabajo) y fueron parte de un proceso inductivo, fruto de un análisis factorial de los ítems por lo que se encuentra compuesto el cuestionario y gracias a ello se ha podido establecer la definición del síndrome y sus síntomas. Pero la discusión que ha propiciado los estudios posteriores a los de Maslach se encuentra centrada en los patrones o relaciones causales que estas tres dimensiones presentan.

Para Maslach el proceso se inicia con la aparición del agotamiento, para dar paso a la despersonalización para por último provocar una baja realización personal. Pero se han presentado otras perspectivas sobre el tema, por ejemplo Golembiewski, Munzenrider y Stevenson en 1986 contrastaron el modelo empíricamente por medio de fases para concluir que el proceso comienza con actitudes de despersonalización resultando en una baja realización personal para concluir en sentimientos de agotamiento emocional. Cuando Leiter y Maslach en

1988 realizaron estudios empíricos mediante un modelo de ecuaciones estructurales basado en el modelo original de Maslach concluyeron que el agotamiento se mantiene como síntoma antecedente a la despersonalización; sin embargo, no encontraron relaciones causales con la realización personal, lo cual llevo a Leiter a formular un nuevo modelo.

Finalmente en un intento por integrar la teoría con los resultados empíricos obtenidos Gil- Monte en 1994 presento un modelo alternativo que permitiera sustentar la teoría con la aparición de los síntomas que favoreciera la explicación adecuada del proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout. Para ello fue necesario definir cada una de las dimensiones, así como el Síndrome en general; hipotetizando un modelo en el que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento inicial al estrés laboral crónico no resultan funcionales, iniciándose en consecuencia una baja realización personal y un alto agotamiento emocional. Es así como las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento aplicada por la persona ante la baja realización personal y el aumento de agotamiento emocional (Gil-Monte, 2005).

3.6 Consecuencias del desgaste laboral.

Las consecuencias del desgaste laboral pueden ser muchas, entre estas puede ser que el trabajador esté en una fuerte presión que lo lleve a estar constantemente irritado, tenso, con cefaleas o alguna tensión muscular o con miedo a perder el empleo. Las consecuencias se presentan en cada trabajador y también en la organización, trayendo posibles implicaciones desfavorables para ambas partes, para los trabajadores problemas psicológicos, físicos y conductuales y para la organización pérdidas a nivel económico (Cortés, 2001).

Como se ha mencionado los factores psicosociales son de suma

importancia y es que también se ha mostrado en algunos países que existe una relación entre estos factores y algunos problemas en la salud y la consecuencia de la aparición de alguna patología mental y o tensión nerviosa causando un deterioro en el trabajador (Cortés, 2001).

Los efectos sobre las organizaciones: el desgaste laboral del individuo, las experiencias subjetivas de carácter negativo, tales como el sentimiento de minusvalía impactan en los trabajadores, siendo el resultado conductual el que impacte en la organización. Esto puede afectar el desempeño corporativo debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de clientes, sustitución de trabajadores ausentes, adiestramiento de trabajadores sustitutos y otros (OMS, 2008).

Los empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos al absentismo a abandonar su trabajo con lo que se incrementa el costo organizacional. En algunos países estos costos están aumentando también por las quejas financieras hechas por los empleados (Buendía, 1998).

En los trabajadores el desgaste laboral puede conducir a diversos problemas de salud fisiológica y emocional, alteraciones en los procesos cognitivo y modificación de conductas del trabajador (Gordon, 1998 en Buendía, 1998).

Efecto a nivel físico las reacciones o cambios que se presentan como consecuencia del estrés es el aumento del ritmo cardiaco, hipertensión arterial, infartos al miocardio, aumento de la tensión muscular misma que puede manifestar diversas patologías en músculos, tendones y articulaciones, problemas asociados con la gastritis, colón irritado, úlceras pépticas, cáncer de estómago, aumento del colesterol, aumento en la producción y secreción

de adrenalina y noradrenalina las cuales pueden tener efectos directos en órganos como el corazón provocando necrosis y disminución de anticuerpos por lo que incrementa el riesgo de adquirir infecciones, problemas sexuales, etc. (Cano, 2002).

Efecto a nivel emocional se presentan alteraciones en los trabajadores tales como miedo que en algunas ocasiones no tiene un origen explicable y que puede llegar a convertirse en una fobia, irritabilidad, preocupación, depresión, ansiedad, enojo y motivación disminuida.

Efecto a nivel cognitivo se presentan alteraciones en la conducta como atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo y reducción en la capacidad de solución de problemas y reducción en la capacidad de aprendizaje, ocasionar una serie de perturbaciones sobre atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios y un deterioro del rendimiento en el contexto laboral también puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que el individuo no puede controlar (Cano, 2002).

Efecto a nivel conductual en este nivel se tienen repercusiones en la disminución de la productividad por cansancio, agotamiento o desgaste físico, aumento en el consumo de cigarrillos, alcohol u otras sustancias que producen severos daños como enfisema pulmonar, cáncer de pulmón o garganta, cirrosis, o dependencia que puede provocar la muerte súbita en el trabajador, por último otra de las consecuencias es el ausentismo laboral debido a constantes enfermedades o síntomas físicos incapacitantes (OMS, 2008). Aumentan las conductas no saludables, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio, guardar una dieta o dormir suficientemente por lo que se afecta la salud pudiendo desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias negativas en las principales áreas de su vida. El desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés (Cano, 2002).

Es necesario destacar que los riesgos psicosociales y organizacionales tienen importancia relevante por lo que no se deben considerarse como riesgos menores a la salud psicológica (Cox, 1993). Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esquelético, cardiovascular o de dependencia a sustancias pueden ser el resultado de incapacidad laboral y hasta la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia (OMS, 2008).

De esta manera, se puede considerar que el estrés se caracteriza por causar sensaciones poco agradables debido a diversos estímulos o demandas del medio que provocan un desequilibrio a nivel físico y psicológico considerables en los trabajadores los cuales será difícil que regresen a su estado normal de no alteración, causando el desgaste laboral, a pesar de esta situación el organismo busca la manera de adaptarse a la situación amenazante que esta viviendo, esto se puede lograr gracias a la manera en que se busca afrontar la situación. La manera de afrontamiento de las situaciones es diferente en cada persona dependiendo de los elementos con los que cuenta cada una de éstas pudiendo ser que algunos lo hagan a través de la experiencia, de acuerdo a nuestras habilidades y también de acuerdo al apoyo social que tengan, de amigos, de la familia y colegas, sin embargo, este afrontamiento también se puede dar de un modo poco efectivo se puede producir una pérdida en el apetito o producir un consumo de alcohol y tabaco o de algunas otras sustancias tóxicas dañinas para la salud, como lo expresa (Scuter,1990; Katherine,1998) una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y finalmente se podría desencadenar la muerte.

CAPITULO 4
LA ORGANIZACIÓN Y LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
FEDERAL.

La organización surge de la necesidad inherente del ser humano de asociación para lograr fines comunes, es por ello que se hace necesario coordinar actividades con el objetivo principal de lograr la máxima eficiencia posible. Pero esta coordinación no se consigue solamente con el deseo de hacerlo, pues existen diferentes factores que influyen en el desarrollo de la organización, como por ejemplo el comportamiento de la persona, que tiene un impacto muy importante en el grupo al que pertenece.

Como motivo de estudio la administración de las organizaciones es un tema relativamente reciente aunque como término la organización se remonta a las primeras asociaciones humanas en la prehistoria que tenían como objetivo la caza y la subsistencia de la especie, pasando por las grandes culturas que requirieron de organizaciones para la construcción de monumentos hasta las asociaciones mercantiles de la Revolución Industrial que establecieron por primera vez los fundamentos para la organización del trabajo denominadas “Organización científica del trabajo”.

La evolución científica del trabajo de la organización puede dividirse en tres etapas (De Lucas en Porret, 2010) la “mecanicista” impulsada por los trabajos de Taylor, Weber y Fayol entre otros que daban al factor humano poca importancia y se concentraban en las máquinas y en el aumento en la productividad que éstas permitía. El sistema tayloriano impulsó la organización y la planeación del trabajo tomando en cuenta el cronometraje y es estudio de tiempos y movimientos, no obstante dejó de lado al individuo como persona; para el caso del enfoque fayoliano considera una visión más amplia que el enfoque de Taylor al incluir aspectos de la administración y dirección de empresas o management, siendo el primero en establecer las seis funciones básicas en las cuales se divide la actividad de una empresa que son:

1. Técnica
2. Comercial
3. Financiera
4. De seguridad
5. Contable
6. Administrativa

La segunda etapa se encuentra impulsada por los trabajo de Elton Mayo donde el factor humano toma mayor importancia. Mayo investigo las condiciones de trabajo de un equipo en la Western Electric hallando que el siempre hecho de estar sujetos a experimentos aumentaba el rendimiento de los trabajadores, con lo cual vislumbro que las condiciones físicas del trabajo tienen una relación con la producción del individuo. Demostrando de igual forma que la relación de los trabajadores con sus superiores impacta en la obtención de objetivos.

Por último la tercera etapa está relacionada con el nacimiento de la sociología de las organizaciones y los factores que intervienen en el trabajo como: la motivación, la comunicación, el comportamiento grupal y el liderazgo entre muchos otros.

Entonces podemos establecer que la organización como estructura está definida como un conjunto de componentes debidamente establecidos para conseguir objetivos de acuerdo a un plan previsto (Real Academia de la Lengua Española, 2015).

La organización adquiere su importancia al ser un elemento que recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que se ha planeado sobre como deberá ser una empresa o institución. Esta conlleva un proceso administrativo que según Agustín Reyes Ponce (1982, en Grados, 2003) tiene las siguientes etapas:

Previsión: Es donde se lleva a cabo la consolidación de objetivos, así como el establecimiento de cursos de acción alternativos. Para ello es necesario preguntarse ¿Qué puede hacerse?, al responder a esta pregunta pueden implementarse las directrices de acción subsecuentes.

Planeación: esta etapa se concentra en responder a la pregunta ¿Que se va a hacer?, contestando con base en la selección de objetivos y políticas, así como el definir procesos y programas.

Organización: Aquí se determinan actividades que respondan a la pregunta: ¿Cómo se va a hacer? Determinando la autoridad, responsabilidades, jerarquías, funciones y obligaciones que tendrá cada miembro.

Integración: Corresponde a la pregunta ¿Con qué se va a hacer?, definiendo el tipo de recursos de los que se hará uso. Entre estos destacan los humanos, materiales, económicos y técnicos que están a nuestro alcance.

Dirección: Comprende la supervisión para verificar que se cumpla con lo pretendido, siendo las autoridades las encargadas de llevar el mando y dirección, así como la comunicación dentro de la organización o institución.

Control: Aquí se determina como se ha desarrollado la dinámica, midiendo la ejecución para corregir desviaciones y establecer normas de operación – control.

Sin importar si son organismos públicos o empresas privadas, una organización debe tomar en cuenta que existen tres aspectos principales a cubrir para ser consideradas como tal, estas son el trabajo que se hace, las personas en concreto de las que se puede disponer y los lugares en los que se realizará dicho trabajo (Grados, 2003).

Existen diferentes tipos de organización según su estructura, así como por la forma en que se relacionan sus miembros, denominándose formales e informales. Las denominadas formales se distinguen por tener una estructura definida, con líneas de autoridad y mando que se rigen por normas preestablecidas y delimitadas. Cuentan con organigramas y manuales de procedimientos para cada una de las funciones que se llevan a cabo. Asimismo, implementan sistemas para realizar las actividades propias de la empresa, existiendo cooperación para el logro de objetivos, así como liderazgo y autoridad que permita el funcionamiento de la misma. Para el caso de las denominadas informales, cuentan igualmente con grupos de personas que tiene un objetivo en común, sin embargo suelen tener mayor flexibilidad en su organización, menor delimitación en las responsabilidades, esto quiere decir que dependiendo de la necesidad se delegaran o no actividades, perdiendo claridad en las funciones específicas de cada uno de los colaboradores, sin embargo la comunicación es más fluida. No obstante ambos tipos pueden llegar a encontrarse dentro de una misma organización, con la finalidad de cumplir con las necesidades de la empresa. Las razones por las cuales se pueden incluir elementos informales a la organización formal van desde la necesidad de comunicación que no puede ser obtenida por los canales tradicionales y estrictos de la organización, la amistad e identificación de los miembros de la organización con un grupo que es una necesidad innata del ser humano y la protección o ayuda para lograr los resultados esperados.

Parte fundamental de la organización son sus objetivos, estos pueden ser para el beneficio de la misma, para el caso de la iniciativa privada o para el beneficio de la sociedad como es el caso de la administración pública, quedando claro que el principal motor de la empresa serán siempre los objetivos establecidos. Pero estos objetivos, dependiendo del impacto que tengan se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. A nivel del entorno: Relacionado con el impacto generado en el entorno en el que están insertados y los beneficios que se lograrán al alcanzarlos.

2. A nivel organizacional: Representando por los beneficios generados para las personas que colaboran en la organización al alcanzar las metas planteadas. Asimismo implica experiencia que permite modificar o reafirmar los objetivos de acuerdo a los resultados previamente obtenidos, lo cual suele implicar la alteración de cursos de acción cuando se detecta que no los resultados se verán comprometidos si se sigue con el curso de acción equivocado.

3. A nivel individual: Implica el cumplimiento de los intereses particulares que hicieron necesaria la organización en un primer momento, ya que de olvidarse pueden impactar de manera negativamente en las personas que integran la organización, forzándolas a abandonar la organización al no ver cumplidas sus expectativas de crecimiento o desarrollo laboral. Este punto principalmente impacta en el clima laboral de la empresa.

La organización forma parte del entorno y por ello evoluciona, viéndose afectada por las circunstancias del medio ambiente en el que está insertada e incidiendo a su vez en el entorno. Aun cuando la empresa tiene la facultad de estructurarse y disponer de sus recursos de manera autónoma, los factores externos influyen decisivamente en la adaptación repercutiendo de manera importantes tanto en los resultados que se obtienen como en las personas que integran la empresa. Dichos factores pueden incluir desde las legislaciones, normas o regulaciones del estado hasta las condiciones sociales o familiares de los empleados, pasando por los mercados bursátiles, nuevas tecnologías y hasta los cambios climáticos.

Existen diferentes tipos de estructuras organizacionales dependiendo

del tipo de empresa a la que nos estemos refiriendo, para el caso específico de la Administración Pública Federal podemos decir que cuenta con una estructura mixta ya que conjunta la estructura funcional con la estructura de staff para cumplir con las necesidades específicas de control y manejo de la información.

Por otro lado, los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores encuentran fundamento en la Ley Federal del Trabajo, la cual en su última reforma, prevé situaciones que previamente carecían de reglamentación como la subcontratación por medio de empresas denominadas outsourcing, así como formas novedosas de contratación, riesgos de trabajo y capacitación del personal.

La Ley Federal del Trabajo prevé la existencia y mantenimiento de condiciones óptimas de seguridad e higiene en el trabajo, a fin de asegurar el bienestar y desarrollo de las personas. Asimismo, estas condiciones deben constar por escrito en un contrato que cuente con la firma de conformidad tanto el trabajador como la empresa. Es importante destacar que la Ley en su Título Tercero Capítulo I Artículo 56, 56 bis y 57 considera las disposiciones generales de las cuales los trabajadores deben gozar al establecer una relación contractual con cualquier empresa.

En lo que respecta a los riesgos de trabajo, parte primordial de esta investigación, se han agregado con las últimas reformas, el Artículo 475 bis donde se amplía la responsabilidad del empleador en materia de seguridad e higiene, así como en la prevención de riesgos de trabajo. En lo que respecta al trabajador se le obliga a cumplir con las medidas preventivas para la prevención de riesgos de trabajo.

Se ha eliminado igualmente la tabla de enfermedades, estableciendo con ello que la Secretaría de Trabajo y Previsión Social tiene la obligación de revisar y actualizar las tablas de enfermedades en el trabajo y de evaluación

de las incapacidades permanentes que resulten de los riesgos de trabajo. De igual forma se establece la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se puede apreciar que se introduce como tal el termino salud, en contraposición a la noción previa de higiene y se agrega el tema de medio ambiente en el trabajo lo cual refuerza la importancia de contar con un entorno estable que favorezca el bienestar y la salud del trabajador.

4.1 Administración Pública Federal.

En el estudio de la administración pública podemos reconocer la importancia de los estudios de diferentes autores que pretendieron desde un punto de vista más amplio conocer sus características y propiedades más allá de los aspectos puramente orgánicos- funcionales del Gobierno de un Estado. A partir del siglo XVII estas corrientes comienzan a incluir aspectos políticos y técnicos para conseguir, más adelante el establecimiento del estudio de la Administración Pública como tal. Sin embargo, dicho estudio no podría entenderse sin tomar en cuenta las Teorías de la Organización Administrativa y del Derecho Administrativo que a través de los años han facilitado su entendimiento.

Henri Fayol a finales del Siglo XIX pretendió instaurar una ciencia general de la administración cuyos principios fuesen de aplicación común a la administración tanto pública como privada. Propiciando que otros autores comiencen a proponer teorías que permitan clasificar el estudio de la Administración Pública como un ar ama de la ciencia política. Sin embargo, el propósito esencial de los trabajos de Fayol era aplicar a la administración pública los parámetros de eficiencia y productividad propia hasta el momento de la administración privada, con ello concede una gran importancia al análisis de las operaciones administrativas, todo ello a fin de lograr una teoría que fuera capaz de unir ambos tipos de administración.

Por tanto al realizar un análisis de las operaciones industriales, Fayol identifica 6 grupos de actividades: las técnicas referentes a la producción y manufactura; las comerciales que implican acciones de compraventa; las financieras que engloban la optimización del uso del capital; las de seguridad que corresponden a la protección de las personas y propiedades; las de contabilidad donde se observan los balances, costos y estadísticas; y por último las gerenciales.

Estas últimas eran consideradas por Fayol como operaciones claves en el manejo empresarial. Gracias a las teorías formuladas por él fue posible que muchos otros autores continuaran su estudio de la Administración pública no solo como parte del derecho público si no como un estudio interdisciplinario (Moreno, 1980).

No obstante para los objetivos específicos de este trabajo es necesario tener un conocimiento general de la definición y funciones de la Administración Pública Federal en México. Tomando en cuenta que es y ha sido sujeta a cambios con la finalidad de mejorar y responder a las necesidades tan cambiantes de nuestro país (Moreno, 1980).

Tradicionalmente se ha denominado Administración Pública al conjunto de dependencias y entidades que auxilian al Presidente a cumplir las funciones que la Constitución encarga al Poder Ejecutivo. Los titulares de dichas dependencias pueden ser designados y removidos libremente por dicho servidor público, salvo en los casos en los que la propia Constitución establece alguna modalidad diferente. Constitucionalmente el Presidente de la República está facultado para auxiliarse por un conjunto de dependencias que el Congreso de la Unión debe autorizar por medio de una ley orgánica, y que integran lo que la propia Constitución vigente denomina Administración Pública Federal Centralizada, así como de otro tipo de entidades descentralizadas, cuyo conjunto la Constitución denomina Administración Pública Federal "Paraestatal" (Moreno, 1980).

De esta manera, la “Administración Pública Federal” constituye el principal medio o instrumento orgánico con que cuenta el titular del Poder Ejecutivo Federal para cumplir las funciones de gobierno que tiene atribuidas constitucionalmente (Carrillo, 1989).

En tanto la administración pública como estructura orgánica es una creación del estado, regulada por el derecho vigente y que tiene como actividad una función pública establecida por el ordenamiento jurídico nacional, específicamente comprende elementos de carácter técnico como: sistemas, mecanismos y procedimientos para administrar recursos y elevar la eficiencia administrativa, político como: aplicación de políticas y administración gubernamentales, además de jurídico que implica el derecho positivo que regula la organización y funcionamiento de la administración pública (Moreno, 1980).

La administración pública ha tenido un crecimiento acelerado como consecuencia de las necesidades que enfrenta el gobierno federal para proporcionar bienes y servicios a la población, de esta forma se han creado y desaparecido organismos que ayuden a enfrentar de forma específica las diversas tareas que se presentan. Debido a que los fines del actual estado y a que las distintas demandas que se han presentado exigen cambios importantes, la administración pública ha tenido que reorientarse, dejando de lado su anterior papel de conservador del status quo, para promover la transformación económica y social (Montes de Oca, 2011).

De acuerdo con el Artículo 2 y 3 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal las dependencias de la Administración Pública Centralizada son: Las Secretarías de estado, consejería jurídica y órganos reguladores coordinados en materia energética que son la comisión nacional de hidrocarburos y comisión reguladora de energía. Para el caso de la

Administración Pública Paraestatal son: Los Organismos descentralizados, empresas de participación estatal, instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito, instituciones, nacionales de seguros y de finanzas, así como fideicomisos y estos constituyen lo que se denomina Órganos Autónomos.

4.2 Órganos autónomos de la administración pública.

Se define como autonomía al hecho de tener la facultad de decidir sobre la vida interior del órgano mediante sus propias normas, obviamente dentro de un marco de valores y principios éticos, así como basados en un marco jurídico, todo esto con el fin de garantizar un funcionamiento óptimo y eficaz.

Podemos destacar varias definiciones del concepto, pero una de las más relevantes de acuerdo al tema sería la que propone García Maynez, quien señala que la autonomía es *“la facultad que las organizaciones políticas tienen de darse a si mismas sus leyes y de actuar de acuerdo con ellas”* (Ugalde, 2010).

4.2.1 Características de los órganos autónomos.

Se crean por ley o decreto del congreso de la unión como auxiliares del ejecutivo, teniendo autonomía orgánica, un régimen jurídico y patrimonio propio, su designación de funciones viene directamente del ejecutivo y el control y vigilancia se da a través de la Contraloría y la Secretaría de la Función Pública, así mismo pueden ser auditados por la Auditoría Superior de la Federación y por ultimo cuentan con autonomía técnica (Ugalde, 2010).

4.2.2 Tipos de autonomía

La autonomía puede ser plena o parcial: la primera implica una

auténtica posibilidad de gobernarse sin subordinación externa, la segunda puede ser de diferentes forma como:

1.- Técnica; es la capacidad de cada organismo para poder decidir en cuanto a los asuntos propios de su materia específica, por medio de procedimientos especializados, así como personal calificado para atenderlos.

2.- Orgánica o administrativa; esta implica que no depende jerárquicamente de ningún otro poder o entidad, estableciendo parámetros de organización internos.

3.- Financiera presupuestaria; gozan de facultad para definir y proponer sus propios presupuestos, disponiendo de los recursos económicos que se le asignan para el cumplimiento de su fin.

4.- Normativa; consiste en la facultad para emitir reglamentos, políticas, lineamientos y todo tipo de normas relacionadas con sus administración interna.

5.- De funcionamiento; implica la capacidad de realizar sin restricción o impedimento todas las actividades inherentes a sus atribuciones (Ugalde, 2010).

Sin embargo, la noción de autonomía no debe llevarnos a suponer que existe completa libertad de acción en la institución, más bien nos indica cuales son las prerrogativas de las que goza y cuáles son las limitantes que norman la actividad cotidiana, garantizando con ello su correcto funcionamiento. Ello implica que cada proceso está regido por lineamientos institucionales incluidos en el marco normativo, incluyendo leyes, reglamentos y normas que guíen cada uno de los procedimientos a seguir, evitando en lo posible discrepancias.

Para el caso específico de la institución a la que nos referimos cuenta con autonomía técnica y de gestión, lo cual la faculta para determinar su estructura, dictar disposiciones normativas, instrumentar los actos y trámites

necesarios para garantizar el cumplimiento y resolución de los asuntos de su competencia.

Es por ello que cuenta con su propia Ley Orgánica que contempla los lineamientos para el Reclutamiento y Selección de Personal, así como Normas para el ingreso, promoción y permanencia que abarcan cada paso del proceso; desde el perfil que el servidor público debe tener para aplicar a cada puesto, hasta los requisitos psicométricos que debe aprobar para su ingreso.

4.3 Normatividad para el proceso de reclutamiento y selección.

De acuerdo a la Ley Orgánica en su Artículo 41 dice: Son facultades de la Junta de Gobierno y Administración, en las fracciones XV, XVI y XVII el nombramiento a propuesta de su Presidente, titulares de los órganos auxiliares, superiores jerárquicos, así como su remoción de acuerdo a las disposiciones aplicables. (Ley Orgánica publicada en el D.O.F 2011)

“...El artículo 39 de la Ley Orgánica de este Órgano Jurisdiccional establece que la Junta de Gobierno y Administración, es el órgano del Tribunal que tiene a su cargo la administración, vigilancia, disciplina y carrera jurisdiccional, contando con autonomía técnica y de gestión para el adecuado cumplimiento de sus funciones, y que en términos de las fracciones I y XXII, del artículo 41 de la misma Ley, es facultad de la Junta de Gobierno y Administración expedir los acuerdos necesarios para el buen funcionamiento del Tribunal y dirigir la buena marcha del mismo, dictando las medidas necesarias;” (Normas para el Ingreso, Promoción y Permanencia de los Servidores Públicos del Tribunal. 2011)

Asimismo, para que dicha propuesta pueda ser presentada ante la Junta de Gobierno es necesario cumplir con los procedimientos establecidos en las Normas de Ingreso Promoción y Permanencia de los Servidores Públicos y sus Reformas. Donde se especifican las competencias de las

áreas involucradas en dicho proceso, desde la Secretaría Operativa de Administración pasando por la Dirección General de Recursos Humanos y todas sus Direcciones de Área.

Específicamente el proceso de Evaluación se lleva a cabo por el área de Reclutamiento y Selección de Personal, siendo esta Subdirección la encargada de establecer los criterios de selección para el ingreso, promoción y permanencia de los servidores públicos, dichos criterios incluyen el seguimiento de la documentación que compruebe el perfil del personal propuesto para ocupar una plaza y la evaluación de sus capacidades por medio de una evaluación psicométrica; definiendo capacidad como la aptitud, talento o cualidad, que tengan los servidores públicos para realizar las labores que les han sido encomendadas. Dichas evaluaciones están basadas en elementos objetivos y datos estadísticos sobre el desempeño del cargo, así como datos cualitativos y cuantitativos determinados por la Junta (Reglamento Interior).

Asimismo, se establece la vigencia y establecimiento de condiciones adecuadas de clima laboral y de las medidas establecidas para propiciar la armonía y convivencia ordenada del personal jurisdiccional y administrativo, lo cual fundamenta el uso de técnicas especializadas como la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe como herramienta para la determinar las condiciones antes mencionadas.

4.4 Organigrama.

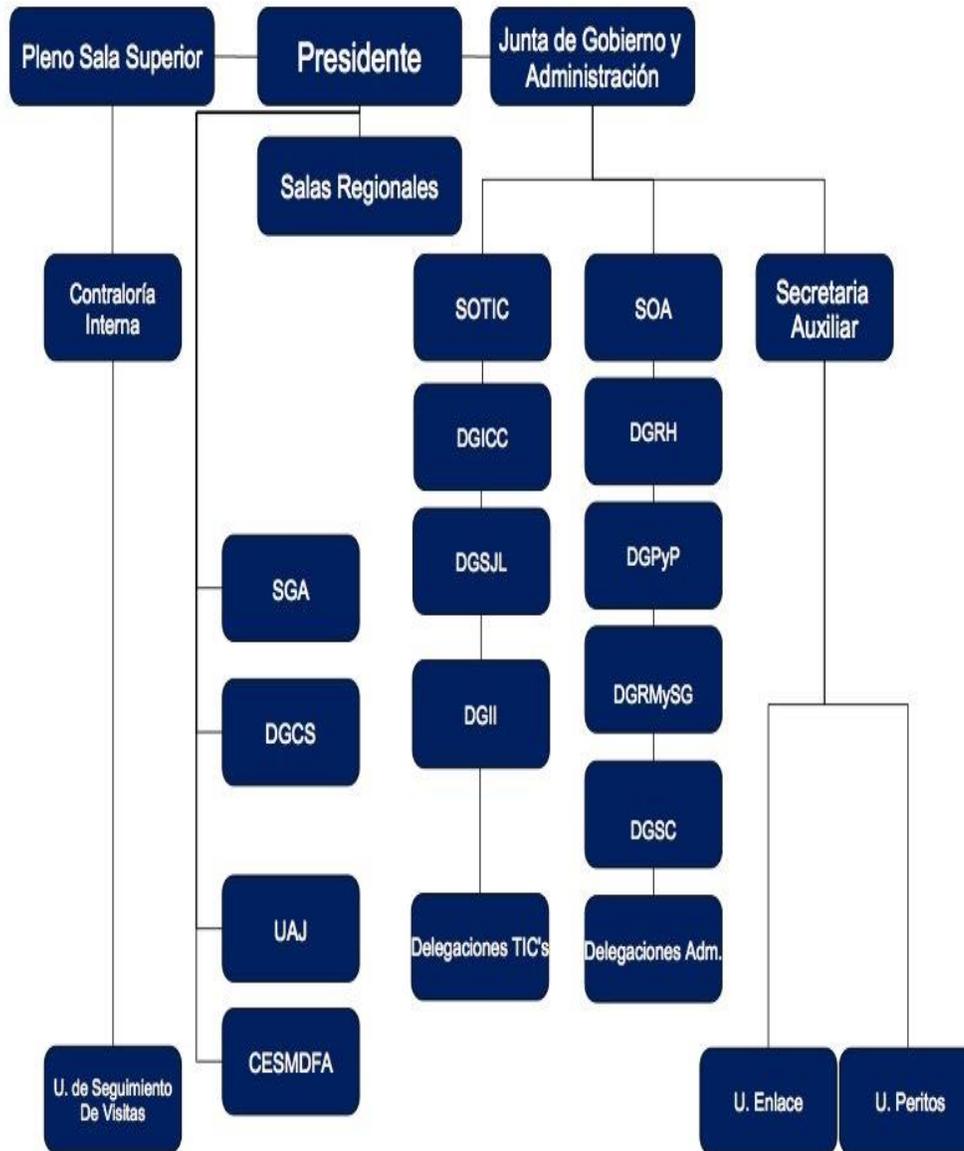


Figura 8 Organigrama General

El propósito de integrar el organigrama es proporcionar un panorama general de la organización, así como la línea de mando existente, que combina una estructura lineal con staff para optimizar y dar solución a las exigencias.

CAPÍTULO 5

MÉTODO

5.1 Planteamiento del Problema

El trabajo es una herramienta importante para el desarrollo, el crecimiento de los seres humanos y la formación de vínculos con los compañeros, más de la mitad del día se encuentra destinado para la jornada laboral; sin embargo, el entorno laboral puede llegar a carecer de elementos suficientes y necesarios, además de las cargas de trabajo para influir en el bienestar del individuo, lo cual causa estrés, que a su vez puede convertirse en una situación crónica que desencadene desgaste laboral o Burnout, llegando a ser un problema de salud pública, al ser causante de diversas afecciones en el organismo y la conducta, teniendo implicaciones físicas como dolor de cabeza, dolores musculares, falta de concentración, irritabilidad, ansiedad y consumo de sustancias.

5.2 Justificación

Dado que existen trastornos que pueden relacionarse directamente con el estrés laboral, conocidos como trastornos psicosomáticos debido a su origen psicológico que se ve reflejado en malestares físicos y que tienen un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores, el conocimiento del desarrollo del estrés en relación con los trastornos psicosomáticos nos permite entender el desgaste laboral y las dificultades que presentan los trabajadores en su entorno laboral (Uribe, 2014). Estudios en diversas organizaciones muestran que en las instituciones públicas es donde se presenta con mayor frecuencia este tipo de padecimientos (Burnout) por el contacto permanente con usuarios a los que se les otorga un servicio, esto se conjunta con la falta de congruencia entre los ideales del trabajador y los objetivos organizaciones, limitando con ello las oportunidades de desarrollo y provocando con ello un desgaste severo en la persona. (Hernández García, et. al. 2007).

Debido a que el factor humano en la empresa es fundamental y existen evidencias de que el Desgaste Ocupacional, afecta el desarrollo económico, social y psicológico de los empleados; esta investigación pretende conocer la relación que puede existir entre el desgaste laboral que presentan los empleados de la administración pública federal y los factores psicosomáticos ya sea como desencadenantes o precursores de dicho desgaste; para con ello contribuir a futuras investigaciones sobre el Desgaste Ocupacional y su impacto en la salud de los trabajadores de las empresas e instituciones Nacionales (EMEDO).

5.3 Objetivo General

Saber si existe una relación entre los factores principales del desgaste laboral con los factores que se establecen en la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, con el objeto de poder hacer un diagnóstico psicométrico más preciso de la prueba.

5.4 Hipótesis

H1: No existe una relación entre las variables psicosomáticas y el desgaste laboral o burnout.

H0: Existe una relación entre las variables psicosomáticas y el desgaste laboral o burnout.

5.5 Participantes

Se trató de una muestra intencional de 244 trabajadores de la administración pública federal, pertenecientes al Área Metropolitana y diferentes estados de la república. De las cuales 141 son mujeres que representan el 57.8% y 103 hombres que representan el 42.2% de la población total.

5.6 Tipo de Estudio

Se trata de un estudio es no experimental, ya que no se construyen situaciones, si no que se encuentran previamente establecidas, no provocadas intencionalmente en la investigación al no tener posibilidad de manipularlas, también es transaccional-correlacional, describiendo con ello las relaciones entre dos o más categorías, variables o conceptos en un momento determinado, estableciendo relaciones sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales (Hernández, 2006).

5.7 Instrumento

Para medir el Burnout o desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas se utilizó la versión automatizada de la prueba EMEDO (Uribe Prado, 2008). Dicha prueba está conformada por 30 reactivos que miden los tres factores principales del síndrome de burnout, 40 reactivos de los factores psicosomáticos y 40 reactivos correspondientes a los sociodemográficos que son: sexo, edad, estado civil, escolaridad, hijos, número de hijos, pareja y años con la pareja. Las variables laborales incluyen tipo de organización puesto, antigüedad, años de trabajar en la vida, ingresos económicos y ascensos. Las variables relacionadas con la salud son consumo de sustancias, ejercicio, toma de medicamentos, intervenciones quirúrgicas y horas libres a la semana.

Fruto de un segundo análisis confirmatorio para validar la escala EMEDO (Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional) se obtuvo la versión que actualmente se ocupa en las instituciones, la cual dio como resultado un nuevo cuestionario de 110 reactivos, confirmando un alfa de confiabilidad general de .8910.

Para este trabajo se empleó una versión automatizada de la prueba, respetando el diseño y reactivos originales de la misma, manejando una

escala de Likert de 6 puntos que va de totalmente en desacuerdo (TD) a totalmente de acuerdo (TA).

5.8 Procedimiento

Se procedió a la aplicación de la escala de desgaste ocupacional (EMEDO) a 103 hombres y 141 mujeres de diferentes edades y posiciones jerárquicas que laboran en una institución de la administración pública federal, se les pidió que contestaran lo más sinceramente posible y sin omitir ninguna respuesta, se aplicó el instrumento en máximo dos horas en un ambiente no ruidoso.

Se les dieron las siguientes indicaciones “antes de proceder a realizar la actividad van a presenciar instrucciones, se les pide que sean atentos a estas y si es necesario anoten cualquier dato que les ayude a recordar la forma de contestar, posteriormente deberán asegurarse de que sus datos sean correctos, ya que una vez que le den siguiente no podrán regresar, asegúrense de no omitir ninguna pregunta y contestar de forma sincera. Para el llenado de los formatos es necesario marcar con una “X” la respuesta con la que se identifiquen dentro de la escala de Totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo o de Nunca a Siempre dependiendo del reactivo, para el caso de los reactivos sociodemográficos cuentan con opciones de respuesta específicos o campos de escritura libre donde puedan vaciar sus respuestas.”

Posteriormente a la aplicación se procedió a realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos por medio del paquete estadístico SPSS versión 21.

Para estudio se realizó un análisis en dos momentos, queriendo diferenciar la población sana en general, de la población que presenta desgaste labora, igualmente dentro de esta población con desgaste se destacaron las diferencias entre hombres y mujeres.

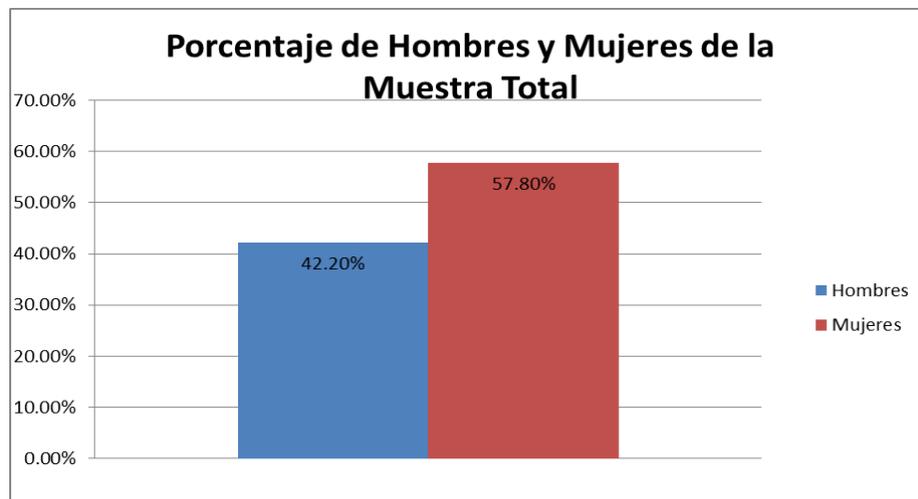
CAPÍTULO 6

RESULTADOS

Se trata de un estudio transaccional o transversal en 244 empleados de la Administración Pública Federal. El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 para Windows. Se realizaron dos tipos de análisis:

Estadística descriptiva: se utilizaron medidas de frecuencias, de tendencia central y de dispersión para las variables cuantitativas.

Estadística paramétrica con correlaciones de Pearson, análisis de varianza (ANOVA one way) y regresión lineal. Para determinar la confiabilidad de los datos se utilizó el alfa de Cronbach.

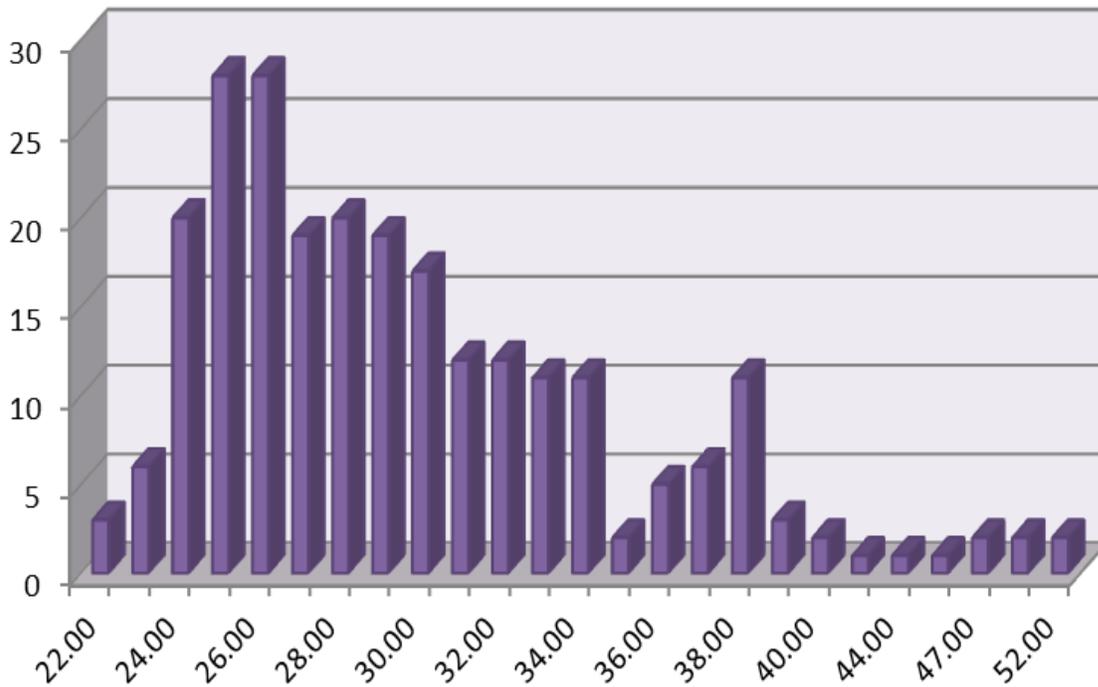


Gráfica 1: Porcentaje de Hombres y Mujeres de la Muestra Total.

Se trata de una muestra de 244 personas, de las cuales 42.20% son hombres y 57.80% mujeres, esto sin considerar la presencia desgaste ocupacional.

Distribución de Edades

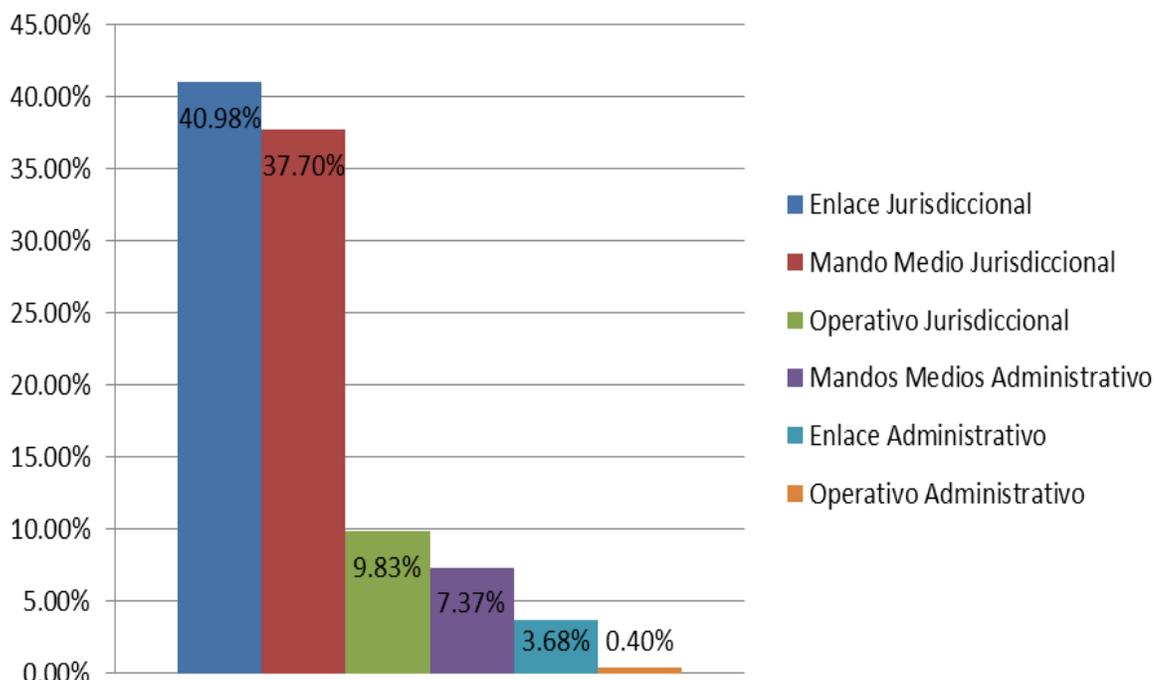
■ Frecuencia



Gráfica 2: Dispersiones de edades del total de la muestra.

El 84.4% de la población de la muestra se encuentra entre los 22 y 34 años, siendo el promedio de edad los 30 años. La dispersión total de la muestra va de los 22 a los 52 años; siendo las edades de mayor frecuencia los 25 y 26 años.

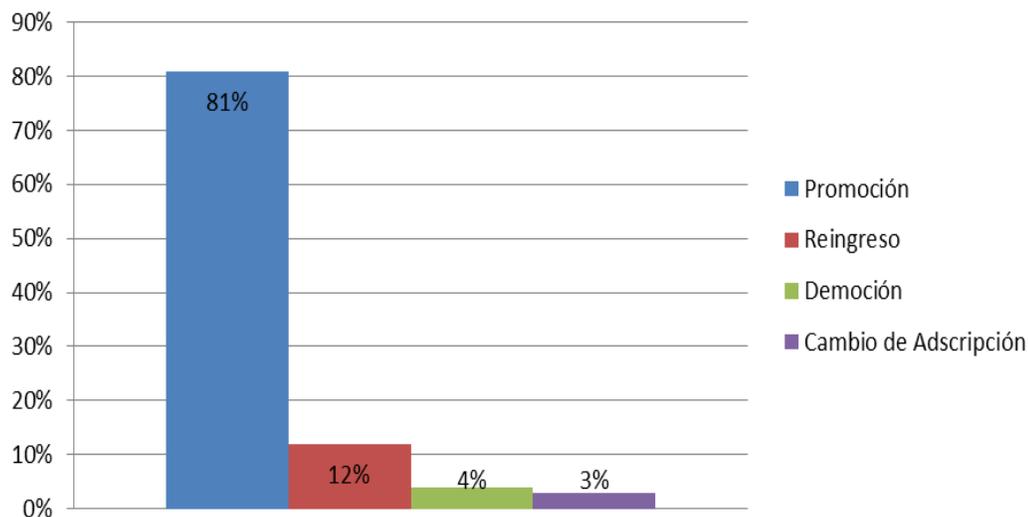
Porcentaje de la Población por Puestos



Grafica 3: Distribución total de la población en las posiciones jerárquicas institucionales, tanto administrativas como jurisdiccionales.

El mayor porcentaje de la población de la muestra se encuentra concentrada en las áreas jurisdiccionales siendo enlace el primero, seguido de mandos medios y finalizando con operativos. Para las áreas administrativas los puestos con mayor población son mandos medios, seguidos de los enlaces y operativos.

Pocentaje de movimientos en la población.



Grafica 4: Movimientos con mayor incidencia en la población que labora en la institución.

Se observa que el movimiento más frecuente es la promoción con 81% ya que la institución genera oportunidades de crecimiento laboral, los reingresos cuentan con un 12% respondiendo a la apertura que tiene la institución para reincorporar al personal que se integró a otros campos laborales para adquirir mayor experiencia en su área de competencia. Para los casos del cambio de adscripción y democión son menos frecuentes ya que por una parte las demociones no responden necesariamente a un desempeño laboral deficiente, si no que se dan para cubrir los requerimientos específicos del área. Por otro lado cuando si responden a un deficiente desempeño, se les da la oportunidad de regresar a una posición que ocuparon previamente y en la que se desempeñaron de mejor manera. Los cambios de adscripción obedecen al fenómeno de cambio de residencia, o por oportunidad de crecimiento en cuanto a materia de competencia más que por posición jerárquica.

Tabla 1: Estadística Descriptiva de los Factores del Desgaste Laboral.

Desgaste Laboral	N	Media	Mediana	Moda	Desv. Estandar
Edad	244	29.7336	28	25	5.56
F1 Agotamiento Emocional	244	41.5205	40	39	7.43
F2 Despersonalización	244	44.7418	43	38	8.29019
F3 Insatisfacción de Logro	244	42.9795	41	40	7.38001
F4a sueño	244	40.3033	39	37	4.69986
F4b t. psicosexual	244	54.8893	51	51	8.98009
F4c t.gastrointestinal	244	43.5902	43	41	4.37587
F4d t. psiconeurótico	244	43.4057	42	42	4.099
F4e dolor	244	41.7746	40	37	6.04598
F4f ansiedad	244	44.5533	41	41	6.00216
F4g depresión	244	40.8156	38	37	5.4632

En esta tabla se describen las características de la población, teniendo una muestra total de 244 personas, así como las medidas de tendencia central que caracterizan a dicha población, siendo la media, mediana y moda más alta la del factor psicossomático-de trastornos psicosexuales, pudiendo ser el factor más sensible.

Tabla 2: Análisis de Confiabilidad Interna

Factor	Alfa de Cronbach
F1 Agotamiento Emocional	0.785
F2 Despersonalización	0.717
F3 Insatisfacción de Logro	0.794
F4a sueño	0.764
F4b t. psicosexual	0.830
F4c t.gastrointestinal	0.782
F4d t. psiconeurótico	0.788
F4e dolor	0.761
F4f ansiedad	0.767
F4g depresión	0.787
Total	0.807

Se determinó la confiabilidad interna de la prueba mediante un análisis estadístico de Alfa de Cronbach resultando una alta confiabilidad de .807, como se muestra en la tabla.

Tabla 3: Correlación de edad, factores principales y factores psicosomáticos.

Factores	Desgaste Laboral		
	F1 Agotamiento emocional	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción de Logro
Edad	0.083	0.088	0.062
F4a sueño	.368**	0.102	.181**
F4b t. psicosexual	0.090	0.020	0.015
F4c t.gastrointestinal	.187**	0.100	.194**
F4d t. psiconeurótico	.259**	0.104	.228**
F4e dolor	.309**	-0.010	0.063
F4f ansiedad	.263**	0.112	0.164
F4g depresión	.221**	0.100	0.119

Nota: **Significativo .01

En la muestra general los factores psicosomáticos que correlacionaron significativamente con los factores principales del desgaste fueron: con el agotamiento emocional, sueño, trastornos gastro intestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión; con el factor de insatisfacción de logro, los factores de sueño, gastrointestinal y psiconeuróticos; cabe señal que con el factor de despersonalización no existió correlación significativa alguna con los factores psicosomáticos en esta muestra.

Para el caso de la edad, que es un factor socio demográfico, no se encontró correlación con ningún factor principal del desgaste.

Tabla 4: Correlación Factores Psicósomáticos.

Factores Psicósomáticos	F4d t. psiconeurótico	F4e dolor	F4f ansiedad	F4g depresión
F4a sueño	.486**	.639**	.548**	.482**
F4b t. psicosexual				
F4c t.gastrointestinal	.516**			
F4d t. psiconeurótico				
F4e dolor				
F4f ansiedad				
F4g depresión				

Nota: **Significativo .01

En esta tabla se reportan los resultado de correlacionar los factores psicósomáticos contra si mismos, en la población general de la muestra. Obteniendo resultados significativos del factor de sueño con trastornos psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión, siendo el más representativo dolor. Para el caso del trastorno gastrointestinal, correlaciona únicamente con los trastornos psiconeuróticos. Con los demás factores psicósomáticos no se encontraron correlaciones significativas, por lo cual no han sido reportados.



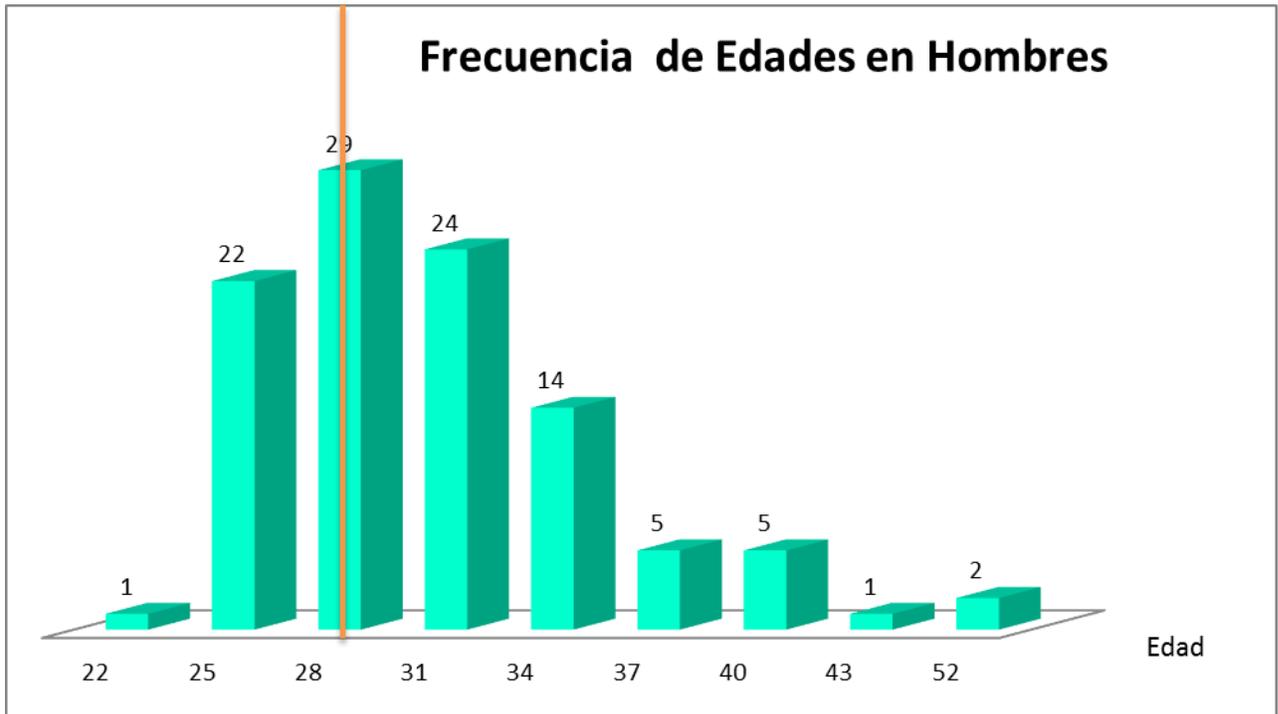
Gráfica 5: Porcentaje total de la población desgastada.

Del 100% de nuestra población se encontró que un 27% padece desgaste laboral. El resto de la población percibe poco estresante tanto su entorno como sus actividades laborales, esto permite apreciar que es poca la población afectada, lo que podría proyectar una institución que promueve ambientes favorables para la salud de sus trabajadores.



Gráfica 6: Porcentaje de población que presenta desgaste por género.

Se observa que existe un mayor porcentaje de desgaste laboral en mujeres que en hombres en esta muestra, con una diferencia de 16.12%. Para obtener mayor información que enriqueciera la investigación hacer distinción entre géneros. A continuación se procede a presentar los resultados por género.



Grafica 7: Distribución de edades en personal masculino con desgaste

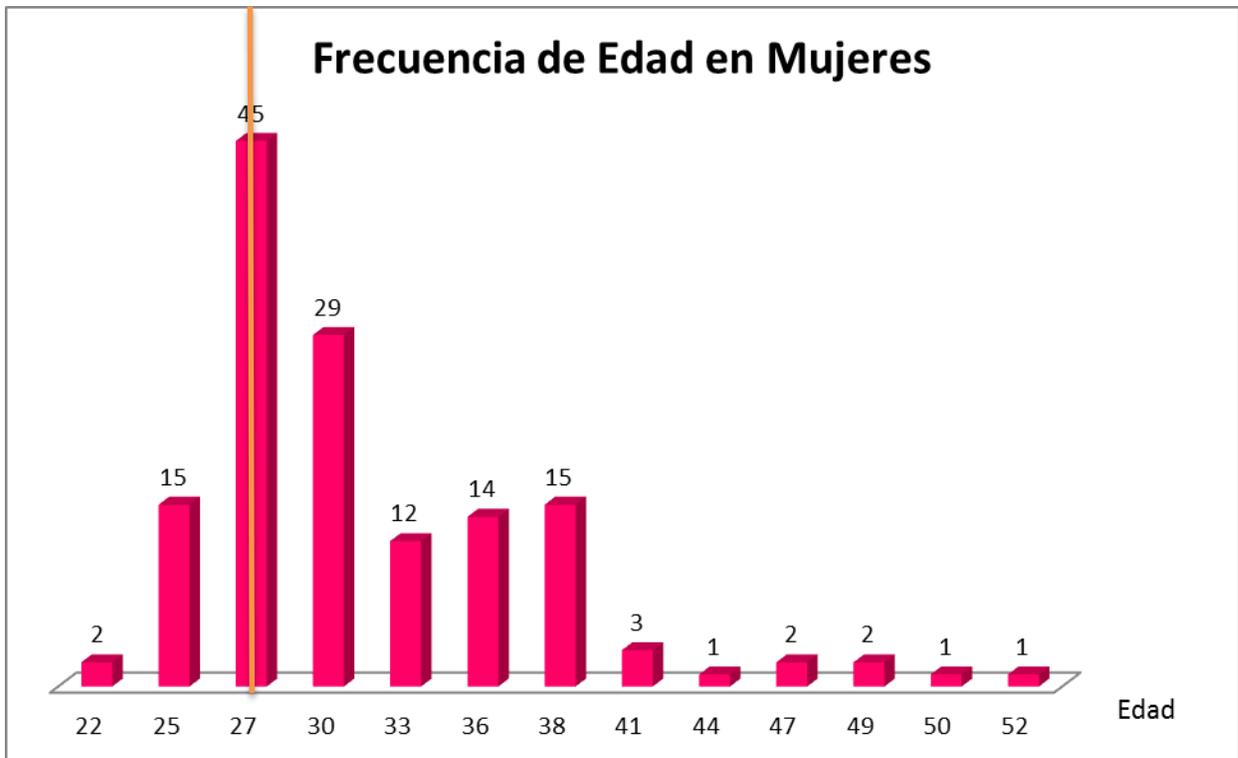


Grafico 8: Distribución de edades en personal femenino con desgaste.

De una muestra de 26 hombres, la distribución de las edades con desgaste va de los 22 a los 52 años, incidiendo mayormente entre los 30 y 32 años. Para el caso de las mujeres, de las 36 que presentan desgaste, la distribución de las edades va de los 22 a los 52 años, incidiendo mayormente entre los 28 y 32 años.

Tabla 5: ANOVA Desgaste Laboral en personal.

Factores Principales	N	Media	F	p
F1	62	5.1299	40.293	0.000
F2	62	5.6701	64.264	0.000
F3	62	3.9769	42.92	0.000

Tabla 6: ANOVA Personal sin Desgaste

Factores Principales	N	Media	F	p
F1	182	4.4258	40.293	0.000
F2	182	4.7176	64.264	0.000
F3	182	3.4381	42.92	0.000

Al analizar la población que presenta desgaste en comparación con la que no lo presenta en los factores principales (agotamiento, despersonalización e insatisfacción) se encontraron diferencias significativas. Lo que quiere decir que las cada grupo es diferente entre sí y que hay diferencias en lo que miden los factores.

Tabla 7: ANOVA Factores Psicosomáticos

Factores Psicosomáticos	N	Media	F	p
F4a sueño	244	40.3032786 9	174.6325563	0.000
F4b t. psicosexual	244	54.8893442 6		0.000
F4c t.gastrointestinal	244	43.5901639 3		0.000
F4d t. psiconeurótico	244	43.4057377		0.000
F4e dolor	244	41.7745901 6		0.000
F4f ansiedad	244	44.5532786 9		0.000
F4g depresión	244	40.8155737 7		0.000

Al realizar el análisis de varianza de los factores psicosomáticos de la población en general, se constató que cada factor es diferente entre sí.

Tabla 8: ANOVA Factores Psicosomáticos en personal con desgaste

Factores Psicosomáticos	N	Media	F	p
F4a sueño	62	41.8225806 5	34.46801529	0.000
F4b t. psicosexual	62	57.5967741 9		0.000
F4c t.gastrointestinal	62	45.1774193 5		0.000
F4d t. psiconeurótico	62	45.1612903 2		0.000
F4e dolor	62	43.6774193 5		0.000
F4f ansiedad	62	46.2096774 2		0.000
F4g depresión	62	41.9677419 4		0.000

Tabla 9: ANOVA Factores Psicosomáticos en personal sin desgaste

Factores Psicosomáticos	N	Media	F	p
F4a sueño	182	39.7857142 9	156.1851154	0.000
F4b t. psicosexual	182	53.9670329 7		0.000
F4c t.gastrointestinal	182	43.0494505 5		0.000
F4d t. psiconeurótico	182	42.8076923 1		0.000
F4e dolor	182	41.1263736 3		0.000
F4f ansiedad	182	43.9890109 9		0.000
F4g depresión	182	40.4230769 2		0.000

Cuando se dividió la población en personal desgastado y sano, analizando su varianza, se encontró que cada grupo es diferente entre sí. Esto nos permite saber que cada grupo, cuenta características específicas, presente o no desgaste y que hay factores que pueden influir tanto positiva como negativamente.

Tabla 9: Correlación de edad con factores principales y psicosomáticos en hombres y mujeres.

Edad	Hombres	Mujeres
F1	-0.031	-0.039
F2	-0.008	0.125
F3	-0.054	0.011
F4a sueño	-0.147	-0.140
F4b t. psicosexual	-0.166	-.449**
F4c t.gastrointestinal	-0.192	-0.270
F4d t. psiconeurótico	-0.162	-0.103
F4e dolor	-0.173	-0.240
F4f ansiedad	-0.160	-0.198
F4g depresión	-0.165	0.047

Nota: **Significativo .01

En esta tabla se hace distinción entre edad en relación con los factores principales y psicosomáticos en hombres y mujeres. Para el caso de los hombres en relación con la edad se obtuvo que ninguno de los factores se relaciona significativamente. Indicando con ello que la edad no es un factor que impacte o influya de forma directa para que se perciba el desgaste.

En el caso de las mujeres a diferencia de los hombres, se encontró que la edad es un posible factor que interviene para que se presenten trastornos psicosexuales.

Tabla 9: Correlación de desgaste con factores psicossomáticos en personal desgastado

Con Desgaste	F4a sueño	F4b t. psicosexual	F4c t.gastrointestinal	F4d t. psiconeurótico	F4e dolor	F4f ansiedad	F4g depresión
F4a sueño							
F4b t. psicosexual	0.122						
F4c t.gastrointestinal	0.464	0.057					
F4d t. psiconeurótico	0.719**	0.186	0.621				
F4e dolor	0.493**	0.367	0.500**	0.591**			
F4f ansiedad	0.447	0.346	0.520**	0.540**	0.306		
F4g depresión	0.416	0.050	0.396	0.435	0.231	0.501**	

Nota: **Significativo
.01

Finalmente la tabla anterior podemos apreciar que en personal desgastado los factores psicossomáticos de mayor influencia son los psiconeuróticos y el dolor en relación con el sueño, los trastornos gastrointestinales y psiconeuróticos con dolor y ansiedad y finalmente la ansiedad con la depresión. Destacando la relación más significativa fue entre el trastorno psiconeuróticos y el sueño.

Conclusiones

Teniendo como objetivo identificar la relación existente entre el desgaste laboral y los factores psicosomáticos de una muestra de la población que labora en una institución pública federal, se observaron resultados diferentes al hacer un análisis general de dicha población y diferenciando entre el género y la presencia de desgaste laboral.

Se analizó la población en general, considerando los factores principales, psicosomáticos y el factor sociodemográfico de la edad porque este factor según Mroczek y Almeida en sus estudios indican que la edad tiene una fuerte relación con los efectos negativo del desgaste principalmente en personas mayores comparadas con adultos jóvenes; en este estudio se verificó esta teoría pues al correlacionar estos factores, la edad no fue estadísticamente significativa con ningún factor principal y psicosomático, dado que nuestra población es conformada por personal joven.

En base a este estudio se puede decir que los factores psicosomáticos son un buen predictor para indicar la presencia de desgaste laboral, encontrando que para el caso de agotamiento, los trastornos de sueño, gastrointestinales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión correlacionan de modo significativo, aunado a esto se verifico que en el caso de insatisfacción del logro, los trastornos de sueño, gastrointestinales y psiconeuróticos mantienen una relación estadísticamente significativa, por otra parte fue relevante encontrar que con el factor de despersonalización no se encontró ningún trastorno que tuviera una relación significativa, esto nos puede indicar que al considerar o poner atención en los trastornos que tuvieron mayor relevancia según el análisis estadístico, estaremos en posibilidad de prevenir la aparición de desgaste y con ello favorecer la salud organizacional. Se debe resaltar que estos trastornos pueden ser predictores, más no que el hecho de que aparezcan altos en la escala se entienda que hay desgaste laboral.

En la organización donde se realizó el estudio se confirmó que en su mayoría la población se encuentra sana. Se infiere que los motivos que favorecen la preservación de la salud es la oportunidad que se les brinda de crecer profesionalmente al tener acceso a mandos medios en menor tiempo, así mismo que la institución es un semillero que les brinda conocimiento y capacitación constante, además de la posibilidad de perseguir sus interés académicos.

Al examinar la muestra haciendo una distinción entre el género, se encontraron relaciones significativas de algunos factores psicosomáticos en presencia de desgaste laboral; siendo el caso de los trastorno psicosexuales en mujeres, los cuales tienen una relación estadísticamente significativa, en contraste a los resultados de la población femenina, en los hombres no se encontró una relación significativa entre el desgaste y ningún trastorno psicosomático, en base a la teoría de House Landis y Umberson podemos constatar en el estudio que es posible que las mujeres estén teniendo mayores responsabilidades que en conjunto con las cargas de trabajo, aumente su estrés y tengan mayor propensión a padecer desgaste.

Con este estudio y los resultados obtenidos se puede conocer mejor la población que se tiene y con ello tomar medidas preventivas y métodos que favorezcan el progreso y la estabilidad en la salud del personal, para lograr mejoras se pueden proponer evaluaciones periódicas para ver como se encuentra el personal y tomar medidas precautorias como cursos de capacitación, revisiones médicas y evaluación de riesgos laborales, así como del desempeño. Mientras que para el personal que ya tiene desgaste, será necesario saber sus necesidades específicas, de tal forma que se modifiquen las circunstancias actuales para incorporarlos a nuevas formas de trabajo, así también integrarlos a cursos donde se les den estrategias de afrontamiento e inteligencia emocional para que sepan identificar los factores estresantes y puedan actuar de forma positiva ante estos.

Discusión y Limitaciones.

Dentro de las limitaciones existentes en esta investigación se encuentra la confidencialidad de la Institución y de sus datos. Además del software con el que se trabaja, el cual cuenta con la protección de derechos de autor y que impide el manejo libre, reproducción y modificación de las bases de datos que contiene. Pese a estas limitaciones se contó con la facilidad de trabajar con cierta información que ayudo a los análisis estadísticos. Igualmente cabe señalar que el estudio realizado se hizo durante el periodo de implementación de la técnica al proceso de reclutamiento y selección lo cual implico modificaciones constantes y adaptación de la información obtenida.

Este trabajo adquiere relevancia pues permite conocer la población de la institución para realizar un diagnóstico Psicométrico más oportuno donde se puedan sugerir las condiciones necesarias que permitan al personal mantener un rendimiento laboral estable que ayude a alcanzar los objetivos de manera eficiente.

Dado lo anterior se sugiere la realización de estudios que permitan el establecimiento de relaciones causales entre los factores psicosomáticos y el desgaste, considerando igualmente que sería apropiado continuar dichos estudios en todas las instituciones tanto públicas como privadas sin importar el ámbito de su competencia. Asimismo, se sugieren mayores estudios que permitan establecer relaciones entre el desgaste y el clima laboral de las empresas con la intención de conocer el impacto que tienen en la productividad.

El fenómeno del desgaste laboral ha adquirido notable significancia a nivel mundial, llegando a favorecer el establecimiento de normatividad que al considerarla como enfermedad, permite que sea tratada por los especialistas de la salud, llegando a casos como los acontecidos en España donde los accidentes relacionados con el desgaste tuvieron implicaciones para que el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña considerará como un accidente laboral el suicidio de una persona donde su depresión

estaba en función de las labores que desempeñaba en marzo de 2011(Mansilla, 2012).

Sin embargo, en nuestro país aun cuando la Ley Federal del trabajo en su reforma 2012 prevé que existen situaciones de riesgo laboral ante las cuales las empresas deben tomar medidas, no se especifica claramente cuales son, ni el impacto organizacional que conllevan; lo cual lleva al establecimiento de comisiones revisoras que apoyen en cada caso que se presente y determinen si los padecimientos del trabajador son producto de las situaciones que vive cotidianamente en el trabajo. Si se continuara el estudio de desgaste laboral en relación tanto con padecimientos psicosomáticos como con el clima laboral, podría facilitarse la detección de los riesgos en el trabajo y las medidas precautorias que deben tomarse (Ley Federal del Trabajo, 2015).

Se estima necesario que se trabaje en conjunto con la Secretaria del Trabajo y Previsión Social para establecimiento de normatividad que considere el desgaste como una enfermedad que impacta hoy en día a nuestra sociedad, evitando así que este problema de salud pública alcance niveles crónicos e irreversibles.

Es importante que con este trabajo se tome como precedente del interés que deben tener todas las organizaciones en conocer a sus trabajadores y el entorno en el que se desarrollan para poder proveerles de mejores condiciones de trabajo, así como de oportunidades de crecimiento que no impacten negativamente en su salud, permitiendo tener empresas saludables y participativas.

Referencias

- Arias, F., Juarez, A. (2012) Agotamiento profesional y Estrés: Hallazgos desde México y otros países Latinoamericano. México, Porrúa.
- Barrón, J. (2004). Factores o Causas que Generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. Kairos, 13, 2-15.
- Buendia, J. y Ramos, F. (2001). Empleo Estrés y Salud, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Buendia, J. (1998) Estrés Laboral y Salud, Madrid, Biblioteca Nueva.
- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Cano (2002) estrés laboral. Recuperado el 21 agosto 2012, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm.
- Carrillo,A. (2011). Génesis y evolución de la Administración Pública Federal Centralizada. Revista del Instituto Nacional de Administración Pública, 1 Tomo II, 2-306.
- Coduti, P. et al, Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional, Argentina, publicado en 2013.
- Darío Vázquez, estrés laboral. Recuperado el 21 agosto 2012, de http://www.utchvirtual.net/recursos_didacticos/documentos/salud/estres-laboral.pdf.
- Gil, P. (2007) El síndrome de quemarse por el trabajo, Madrid, Pirámide
- Grados, J. (2003) Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, México, Manual Moderno.

Gómez, O., Sesma, S., Becerril, V., Knaul, F., Arreola H. y Frenk, J. (2011). Sistema de salud en México: Salud Pública de México. Recuperado de http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo_e4.php?id=002625

González et, al (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología, Madrid: Editorial Panamericana.

González, M. (2006) Habilidades directivas, España, Innova.

Gutierrez y Angeles (2012) Estrés Organizacional, México, Trillas.

Hernández et al., (2007) el síndrome de Burnout una aproximación a su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. Recuperado el 21 agosto 2012, de <http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/icea/IMG/pdf/4 - No.5.pdf>.

Juarez, F., Villatoro, J., López, E., 2002 *apuntes de estadística inferencial*, México Distrito Federal: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente.

Ley Federal del Trabajo, (2012). Publicada en el Diario Oficial de La federación el 30 de noviembre del 2012.

Lind, D. et al. (2008) Estadística aplicada a los negocios y la economía. México McGraw Hill.

Mansilla, F. (2012) Manual de riesgos psicosociales, EAE España.

Marin, M. (2004). Fundamentos en la Salud Ocupacional. Colombia: Universidad de Caldas.

Martínez, A. (1973) Patología Psicosomática en la Clínica Médica y Psicológica, Barcelona, Científico Médica.

Martinez y Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Martinez, J (2004) Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados, España, Pearson

Melgosa., (2006) nuevo estilo de vida, “sin estrés” recuperado en 2012, http://books.google.com.mx/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Moreno, B., González, L., Garrosa, E., 2001 Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida, Dpto. Ps. Biológica y de la salud UAM, recuperado 27 marzo 2013, <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Montes de Oca, J. (2011). Nueva gestión pública en el proceso de modernización de la administración en México. México: FES Acatlán UNAM.

Moreno R. (1980). La Administración Pública Federal. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

Myers, D. (2005) Psicología, 7° ed. México, Panamericana.

Nerin, Guillen, Máz, González y Gracia. (2000). Intervenciones sobre tabaquismo en el mundo laboral. Prevención del Tabaquismo, 2, 113-120.

OMS, (1996) reporte de la tercera sesión del consejo, del programa de acciones en pro de la salud y el ambiente.

Organización Mundial de la Salud, (2008) Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Recuperado el 21 agosto 2012, de

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf.

Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.

Ramírez, C. (1991) Administración Industrial, alternativas para la gerencia técnica. México LIMUSA.

Stora, B. (1990) El estrés, Francia, reimpresión Ed. Publicaciones Cruz.

Ugalde, F. (2010). Órganos Constitucionales Autónomos. Revista del Instituto de la Judicatura Federal, 29, 253-264.

Uribe, Prado. (2014) Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y desgaste ocupacional (burnout), como consecuentes del clima y la cultura organizacional en una empresa transnacional de telecomunicaciones en México: un análisis de ruta (path analysis), Artículo en proceso de publicación.

Uribe, Prado. et al, (2008) Psicología de la Salud Ocupacional en México(1ª edición), México, publicación impresa con los recursos del PAPIIT(DGAPA)IN 302806.

Uribe, Prado. (2007). Revista Interamericana de Psicología Ocupacional: estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (emedo) un instrumento de burnout para mexicanos. recuperado en http://69.167.133.98/~cincelce/Revistas/gratuita/Rev_26_N1_cap1.pdf

Wielant, M. et. al. (2004) Psiquiatría, Trastornos Psicosomáticos y Psicoterapia. España, Masson.

Taub. M (2009) Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ciencia y Trabajo, 32, 29-121.

Vega, Martínez (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo, recuperado de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf